

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN PRODUK
DANA PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk
CABANG SURAKARTA**



TUGAS AKHIR

**Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Ahli Madya Program Studi Diploma III Keuangan dan
Perbankan**

Oleh :

Dyan Kusuma

NIM F3607042

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2010

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul " PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN PRODUK DANA PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk CABANG SURAKARTA" telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Dosen Pembimbing untuk dijadikan syarat guna mencapai derajat Ahli Madya Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, Juli 2010
Disetujui dan diterima oleh
Pembimbing,



Ariyanto Adhi Nugroho, SE
NRP.360800002

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh tim penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Keuangan dan Perbankan.

Surakarta, Juli 2010

Tim Penguji Tugas Akhir

A. Malik Cahyadin, SE, Msi



NIP. 19810729 200812 1002

Dosen Penguji

B. Ariyanto Adhi Nugroho, SE

NRP. 360800002

Dosen Pembimbing


(.....)
(.....)

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- *Tuhan tidak pernah menjanjikan langit selalu biru, tapi Tuhan menjanjikan akan membuat kita bisa melalui segalanya (Anonim)*
- *Kemajuan dimulai saat kita mau menerima kelemahan diri untuk diperbaiki (Jean Janier)*
- *Yang lalu telah sirna, yang diharap masih belum pasti, yang kau miliki hanyalah waktu saat engkau hidup saat ini (Van Der Kart)*

Penulis persembahkan kepada:

- *Bapak dan ibu tersayang*
- *Teman-teman KP' 07*
- *Almamater*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga akhirnya dengan kemampuan dan waktu yang terbatas penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN PRODUK DANA PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk CABANG SURAKARTA” Tugas Akhir ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ahli Madya pada program DIII Keuangan dan Perbankan Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, memberi dorongan serta mengarahkan penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga tugas akhir ini dapat tersusun. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Sutopo, M. Com., Ak, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Ibu Nurul Istiqomah, SE, M.Si., selaku Ketua Program Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Ariyanto Adhi Nugroho, SE, selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan.

4. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta, semoga ilmu yang didapat penulis dapat menjadi berkah dan bermanfaat untuk hidup dan masa depan.
5. Bapak Hendratno selaku pimpinan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk cabang Surakarta yang telah berkenan memberikan ijin bagi penulis untuk melakukan kegiatan magang dan penelitian.
6. Seluruh staf PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta yang telah membantu memberikan kesempatan bagi penulis dalam pencarian data-data yang di butuhkan dan dalam membimbing dalam pelaksanaan praktik magang kepada penulis.
7. Ibu, ayah dan adik penulis yang selalu mencurahkan doa dan kasih sayangnya kepada penulis. Tanpa dukungan mereka penulis tidak akan lancar dalam mencapai ini semua.
8. Danduz, yang telah meluangkan waktu dan membantu penulis dalam menghadapi kesulitan.
9. Teman-teman yang membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan tugas akhir ini.

Dengan demikian semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan tugas akhir ini. Amin.

Wassalamualaikum, wr.wb

Surakarta,....Juli 2010

Penulis

Dyan kusuma

ABSTRAK

PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN PRODUK DANA PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk CABANG SURAKARTA

Dyan Kusuma
F3607042

Pelayanan nasabah atau *Customer Service* pada sebuah bank adalah merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari. Peranan *Customer Service* disini dapat disebut sebagai unit *front line* bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Dimana secara garis besar tugas dari *Customer Service* meliputi pemberian informasi serta pelayanan khususnya pada produk dana di BTN. Tugas Akhir ini adalah judul “PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN PRODUK DANA PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk CABANG SURAKARTA”, dengan tujuan untuk mengetahui peranan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan produk dana di BTN Cabang Surakarta.

Dalam penelitian ini menggunakan tehnik pengumpulan data dengan studi lapangan yang terdiri dari observasi, penyebaran kuesioner, populasi, dan pengambilan sampel sebanyak 120 responden.

Tehnik pembahasan yang digunakan adalah metode analisis deskriptif yang membahas mengenai jawaban yang diberikan responden pada kuesioner. Analisis ini tidak memerlukan perhitungan secara sistematis dan dilaksanakan dengan melihat hasil tabel pertanyaan yang diajukan kepada nasabah pada saat melakukan penelitian dan data tersebut diperoleh dari penyebaran kuesioner, hasil pengumpulan data itu disajikan dalam bentuk tabel.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* BTN sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan *Customer Service* BTN dapat dipertahankan.

Kata Kunci: Peranan *Customer Service*, BTN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	5
F. Metode Analisis	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian	8
B. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	9
C. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah	12
D. Sikap Melayani Nasabah	15

	E. Ciri-ciri pelayanan Yang Baik	17
	F. Syarat/ Kriteria Seorang <i>Customer Service</i>	20
BAB III	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Perusahaan.....	24
	B. Laporan Magang Kerja	55
	C. Analisis Data	57
	D. Pembahasan	58
BAB IV	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	88
	B. Saran.....	90
	DAFTAR PUSTAKA	91
	LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Pola-pola Prima BTN.....	23
Tabel 3.1	Kegiatan Magang Kerja	56
Tabel 3. 2	Klasifikasi Jenis Kelamin Responden PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta.....	57
Tabel 3. 3	Klasifikasi Jenis Pekerjaan Responden PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta.....	58
Tabel 3. 4	Bunga Tabungan Batara Perbulan	60
Tabel 3. 5	Bunga Tabungan Batara Prima Perbulan	62
Tabel 3. 6	Bunga Giro Perbulan	68
Tabel 3. 7	Biaya-biaya Giro	68
Tabel 3. 8	Suku Bunga Deposito	72
Tabel 3. 9	Penilaian <i>Customer Service</i>	83
Tabel 3.10	Proporsi Penilaian <i>Customer Service</i>	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT. BTN Cabang Surakarta	49
------------	--	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia yang terlibat dalam proses penyampaian jasa sangat penting peranannya dalam menentukan jasa yang dihasilkan dan dalam menentukan persepsi pelanggan terhadap jasa yang bersangkutan. Oleh sebab itu, sumber daya manusia menjadi unsur penting dalam penawaran jasa. Perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk berupa barang dengan perusahaan penghasil jasa adalah pada pelayanannya, dimana perusahaan jasa dituntut lebih mengoptimalkan kualitas dari *Customer Service*. Bagi perusahaan jasa tentu saja cukup sulit untuk mendapatkan standart pelayanan yang sama di mata konsumen. Tantangan bagi pihak manajemen jasa saat ini adalah bagaimana mengintegrasikan seluruh elemen yang ada dalam *Customer Service* agar sesuai dengan strategi dan operasi perusahaan yang telah ditetapkan.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Oleh karena itu, bank menawarkan keamanan, kemudahan, tingkat bunga yang menarik yang hampir dimiliki oleh semua bank yang ada saat ini. Bagi bank keunggulan dan kualitas pelayanan yang dimiliki

merupakan faktor penarik calon nasabah agar mau menjadi nasabah. Pelayanan nasabah atau *Customer Service* pada sebuah bank adalah merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari. Di tengah kondisi persaingan disektor jasa yang semakin meningkat, perusahaan perbankan sebaiknya terus meningkatkan *Customer Service*. Untuk mencapai kinerja yang tinggi hendaknya *Customer Service* mampu mengadakan komunikasi personal dengan kualitas yang baik mengingat bahwa unit *Customer Service* merupakan unit terdepan yang langsung berhadapan dengan nasabah atau calon nasabah. Terjadinya persaingan antar bank yang semakin ketat saat ini tidak hanya terjadi di bidang *pricing* dan jenis produk/jasa yang ditawarkan, tetapi juga pada masalah pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. Karena, pada dasarnya semua nasabah berkeinginan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari bank melalui kemudahan berhubungan dengan bank, pelayanan yang cepat dan keramahan petugas bank.

Persepsi konsumen atau nasabah atas nilai dan kualitas sering kali ditentukan oleh *Customer Service* yang mengiringi produk utama sebuah bank. Bahkan saat ini *Customer Service* telah menjadi senjata utama dalam usaha memenangkan persaingan, seiring banyaknya perusahaan perbankan yang mempunyai produk yang sama untuk ditawarkan kepada nasabah atau calon nasabah. *Customer Service* tidak hanya melayani namun

merupakan upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Nasabah membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, pelayanan yang cepat, kenyamanan pelayanan, disamping produk utama yang mereka inginkan. *Customer Service* yang baik mampu mengerti keinginan nasabah dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata nasabah.

Fungsi utama dari unit *Customer Service* lebih cenderung kepada fungsi *marketing* karena unit ini merupakan jembatan yang menghubungkan kepentingan nasabah dan kegiatan operasional bank. Pada umumnya unit *Customer Service* tidak melaksanakan secara langsung administrasi pembukuan dari transaksi *financial* yang dilakukan oleh nasabah, tetapi membantu nasabah yang hendak berhubungan dengan bank. Peranan *Customer Service* disini dapat disebut sebagai unit *front line* bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Dimana secara garis besar tugas dari *Customer Service* meliputi pemberian informasi serta pelayanan khususnya pada produk dana di BTN. Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul Tugas Akhir ini adalah “PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN PRODUK DANA PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk CABANG SURAKARTA”

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peranan *Customer Service* dalam pelayanan produk dana pada PT. BTN (Persero) Tbk Cabang Surakarta?
2. Apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam melayani nasabah dan solusi untuk mengatasi hambatan tersebut?
3. Bagaimana penilaian nasabah terhadap *Customer Service* pada PT. BTN (Persero) Tbk Cabang Surakarta?

C. TUJUAN PENELITIAN

Dari perumusan masalah diatas, maka tujuan penyusunan Tugas Akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui peranan *Customer Service* dalam pelayanan produk dana PT. BTN (Persero) Tbk Cabang Surakarta.
2. Untuk mengetahui kendala atau hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam melayani nasabah dan bagaimana cara *Customer Service* mengatasi hambatan tersebut.
3. Untuk mengetahui penilaian nasabah terhadap *Customer Service* pada PT. BTN (Persero) Tbk Cabang Surakarta.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi penulis

Sebagai sarana pembelajaran dan penambahan pengetahuan atau wawasan untuk menganalisis, memahami permasalahan di bidang perbankan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan informasi dan bahan evaluasi pihak bank dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan *Customer Service* yang diberikan oleh PT. BTN serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan pada saat ini dan masa datang.

3. Bagi peneliti yang akan datang

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan inspirasi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi referensi atau acuan lebih lanjut untuk penelitian berikutnya, dalam menyelesaikan permasalahan yang sama.

E. METODOLOGI PENELITIAN

1. Sumber dan jenis data

- a. Data primer

Dalam penelitian ini data primer berasal dari kuesioner yang diisi oleh responden dan sumber data yang diperoleh langsung melalui penelitian di lapangan. Selain itu, sumber data primer juga diperoleh dari lokasi penelitian adalah keterangan dari petugas

Customer Service PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta.

b. Data sekunder

Data yang diperoleh dari kepustakaan PT. BTN Cabang Surakarta mengenai gambaran umum perusahaan yang berisi sejarah dan perkembangan perusahaan, visi dan misi, produk dan jasa, deskripsi jabatan, dan sumber-sumber pustaka lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Metode pengumpulan data.

a. Observasi

Teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden (obyek penyelidikan) terdiri dari baris-baris dan kolom-kolom untuk diisi dengan jawaban-jawaban yang ditanyakan (Supranto, 2001).

c. Populasi

Menurut Subagyo (2003) populasi adalah keseluruhan fakta dari hal yang diteliti. Populasi ini adalah nasabah BTN Cabang Surakarta.

d. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili seluruhnya untuk diteliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah “*convenience sampling*” yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan anggota populasi yang bersedia menjadi sumber responden adalah nasabah BTN Cabang Surakarta yang berjumlah kurang lebih ada 1000 orang nasabah. Menurut Uma Sekaran (2006), jika populasi berjumlah 1000 orang, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 278 responden. Namun, dalam penelitian ini hanya mengambil sampel sebanyak 120 responden. Keputusan mengambil sampel sebanyak 120 responden karena dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: keterbatasan waktu, biaya dan tenaga, tingkat ketelitian yang diinginkan, serta keterbatasan responden yang bersedia membantu penulis dalam melakukan pengisian kuesioner terhadap penelitian *Customer Service* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta.

F. METODE ANALISIS

Analisis deskriptif merupakan analisis yang berisi tentang bahasan mengenai jawaban yang diberikan responden pada kuesioner. Analisis ini tidak memerlukan perhitungan secara matematis dan dilaksanakan dengan melihat hasil pertanyaan yang diajukan kepada nasabah pada saat melakukan penelitian dan data tersebut diperoleh dari penyebaran kuesioner, hasil pengumpulan data itu disajikan dalam bentuk tabel

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian

1. Bank

Pengertian bank menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2. *Customer Service*

Untuk meningkatkan citra perbankan maka perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah disebut *Customer Service (CS)* atau *Service Asistensi (SA)*.

Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2005).

3. Produk Dana

Definisi produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Menurut Philip Kotler, produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian

untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.

4. Nasabah

Definisi nasabah adalah seseorang yang secara *kontinu* dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut (Lupiyoadi, 2001).

5. Pelayanan/jasa

Menurut Philip Kotler, definisi jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak meningkatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin atau tidak berkaitan dengan produk fisik.

B. Fungsi dan tugas Customer Service

Sebagai seorang *Customer Service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus dijalankan. *Customer Service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Fungsi dan tugas *Customer Service* yang harus benar-benar dipahami sehingga seorang *Customer Service* agar dapat menjalankan tugasnya secara prima.

Fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut :

1. Sebagai *Resepsionis*

Sebagai *resepsionis* artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank dalam hal menerima tamu *Customer service* harus bersikap dengan ramah tamah, sopan, dan menyenangkan.

2. Sebagai *deskman*

Sebagai *deskman* artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.

3. Sebagai *Salesman*

Maksudnya *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.

4. Sebagai *Customer Relation Office*

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

5. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

Tugas-tugas *customer service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:

1. Sebagai *resepsionis*

Dalam hal ini *customer service* bertugas menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, terang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus bersikap selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam “selamat pagi/siang/sore” sesuai kondisinya. Selama melayani nasabah *customer service* tidak diperkenankan merokok, makan, minum, atau ngobrol sesama karyawan.

2. Sebagai *deskman*

Tugas *Customer Service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat, dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

3. Sebagai *salesman*

Tugasnya adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. Juga berusaha mengatasi

setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Dalam hal ini *customer service* harus menjaga *image* bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

5. Sebagai komunikator

Memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Disamping itu juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

C. Dasar- dasar Pelayanan Nasabah

Seorang *Customer Service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima pada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang *Customer Service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *Customer Service*.

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Artinya petugas *Customer Service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer Service* juga harus berpakaian necis tidak kumal dan baju lengan

panjang jangan di gulung. Terkesan pakaian yang digunakan benar-benar memikat konsumen. Menggunakan pakaian seragam jika petugas *Customer Service* diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum

Dalam melayani nasabah petugas *Customer Service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Seorang *Customer Service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah seorang *Customer Service* harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal

Pada saat nasabah datang seorang *Customer Service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan bapak/ibu yang dapat kami bantu.

4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Usahkan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu - buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabah.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah - istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.

Dalam melayani nasabah jangan terlihat, lesu, atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemauan hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen - argumen yang masuk akal. Seorang *Customer Service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh seorang *Customer Service*, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

10. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani

Jika pada saat tertentu, seorang *Customer Service* sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

D. Sikap Melayani Nasabah

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah.

1. Beri kesempatan nasabah berbicara

Seorang *Customer Service* memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya. Dalam ini seorang *Customer Service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

2. Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya *Customer Service* dengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

3. Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai bicara seorang *Customer Service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru seorang *Customer Service* menanggapinya.

4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

5. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap, atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian *Customer Service* jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.

6. Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan *argument* yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

7. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

8. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya

Sebaiknya *Customer Service* tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

9. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

E. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Nasabah pada umumnya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh *Customer Service*, yaitu:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

2. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari seorang *Customer Service* dalam melayaninya. *Customer Service* harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, *Customer Service* harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. *Customer Service* juga harus mampu memikat dan mengambil nasabah sehingga nasabah

semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan. Untuk ini semua, sebelum menjadi *Customer Service* harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatannya pelayanan *Customer Service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera *Customer Service* yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan *Customer Service* harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

5. Mampu berkomunikasi

Customer Service harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Mereka pun harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, *Customer Service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, *Customer Service* harus mampu menjaga rahasia nasabah, terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi *Customer Service* harus memiliki kemampuan tertentu. Karena tugas *Customer Service* selalu berhubungan dengan manusia, maka *Customer Service* perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Customer Service harus cepat tanggap apa yang diinginkan nasabah. *Customer Service* yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami dan kebutuhan nasabah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian juga untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan *Customer Service* khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.

F. Syarat/kriteria seorang *Customer Service*

Kunci keberhasilan dari unit *Customer Service* terutama adalah faktor manusianya atau *human resourcesnya*, yang meliputi penetapan pelaksana di unit tersebut, dan program pendidikan/*training* yang dijalankan oleh bank tersebut. Untuk dapat menjadi petugas *Customer Services* yang berkualitas harus dapat memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Persyaratan fisik

Penampilan fisik yang menarik dan kesehatan jasmani dan rohani serta berpakaian yang bersih, dan rapi. Hal ini juga dilakukan oleh perusahaan-perusahaan selain Bank yang memberikan pelayanan langsung kepada pelanggannya, karena hal tersebut dianggap dapat menarik minat pelanggan dan lebih meningkatkan citra perusahaan.

2. Persyaratan mental

Memiliki perilaku yang baik, seperti sabar, ramah dan murah senyum. Setiap petugas *Customer Services* harus mampu mengendalikan emosinya dengan baik sehingga selalu dapat menciptakan suasana yang nyaman dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang karakternya beraneka ragam.

3. Persyaratan kepribadian

Simpati, sopan, energik, luwes, berjiwa bisnis memiliki rasa humor dan ingin maju. Sifat humoris memang diperlukan untuk menyegarkan suasana tetapi hendaknya humor yang dilakukan harus

tetap memperhatikan etika sopan santun dan dimunculkan pada saat yang tepat.

4. Persyaratan sosial

Memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, budi pekerti yang baik, suka menolong *fleksibel*. Dalam hal ini seorang *Customer Services* tidak boleh mempunyai sifat egois yang hanya mementingkan diri sendiri dan harus *fleksibel*, luwes tidak kaku dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

5. Mengetahui kondisi Bank khususnya dan industri perbankan pada umumnya

Mengetahui kondisi banknya secara detail sangat penting, jadi bila ada pertanyaan dari nasabah mengenai peraturan-peraturan, organisasi, fasilitas yang ada di Bank tersebut petugas *Customer Services* dapat menjelaskan dengan baik.

6. Mengetahui dengan baik setiap produk/jasa Bank

Customer Services harus mengetahui dengan baik seluruh produk/jasa bank termasuk karakteristik dan *benefitnya*. Pengetahuan mengenai produk dan jasa tersedia di Bank. Misalnya Giro, Deposito, Tabungan, *Transfer*, kredit disebut mutlak harus dimiliki oleh *customer services* karena dengan demikian bisa memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai karakteristik dan manfaat masing-masing produk/jasa.

7. Dapat mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan nasabah

Masyarakat yang datang ke bank, baik nasabah maupun calon nasabah tentunya mempunyai kebutuhan akan produk/jasa bank tersebut. Di sini *Customer Service* harus dapat mengidentifikasi produk/jasa apa yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

8. Memiliki pengetahuan dan kemampuan menjual

Dalam melaksanakan fungsinya sebagai *marketing*, *Customer Service* harus mempunyai pengetahuan tentang teknik-teknik menjual, dan disamping itu harus mampu juga menjual produk/jasa yang tersedia di bank tersebut, dengan demikian diharapkan semua produk dan jasa Bank dapat ditingkatkan penjualannya.

9. Menguasai pedoman operasional tentang kebijakan, prosedur dan mekanisme *control*.

Hal untuk menghindari terjadinya komplain dari nasabah dan menghindari kerugian yang timbul akibat kesalahan dalam pelaksanaan operasional perbankan, maka seorang *Customer Services* harus mengetahui dengan baik *Standart Operating Procedure (SOP)* yang berlaku di bank tersebut.

Dari kriteria yang diterapkan tersebut di atas diharapkan seorang petugas pada unit *Customer Services* dapat menjalankan tugas dengan baik, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dan sekaligus dapat memberikan keuntungan kepada bank.

G. Hal-hal yang harus dihindari dalam menangani komplain nasabah

1. Berdebat sengit dengan nasabah,
2. Menggunakan *killing words*,
3. Terlalu cepat menarik kesimpulan,
4. Menyalahkan nasabah,
5. Memotong pembicaraan nasabah,
6. Menjelek-jelekkan unit orang lain,
7. Tidak serius dalam menangani permasalahan.

BUDAYA PERUSAHAAN BANK BTN

Tabel 2. 1
Pola-pola Prima BTN

6 nilai-nilai dasar	12 perilaku utama
Pelayanan prima	1. Ramah, sopan & bersahabat 2. Peduli, proaktif & cepat tanggap
Inovasi	3. Berinisiatif melakukan penyempurnaan 4. Berorientasi menciptakan nilai tambah
Keteladanan	5. Menjadi contoh dalam berperilaku baik & benar 6. Memotivasi penerapan nilai-nilai budaya kerja
Profesionalisme	7. Kompeten & bertanggung jawab 8. Bekerja cerdas dan tuntas
Integritas	9. Konsisten dan disiplin 10. Jujur dan berdedikasi
Kerjasama	11. Tulus dan terbuka 12. Saling percaya dan menghargai

Sumber : BTN Cabang Surakarta

BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Singkat Perusahaan

Dengan maksud mendidik masyarakat agar gemar menabung, Pemerintah Hindia Belanda melalui Koninklijk Besluit No. 27 tanggal 16 Oktober 1897 mendirikan POSTSPAARBANK, yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki 4 (empat) cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya, dan Makassar. Pada tahun 1940 kegiatannya terganggu sebagai akibat penyerbuan Jerman atas Netherland yang mengakibatkan penarikan tabungan besar - besaran dalam waktu yang *relative* singkat (*rush*). Namun, demikian keadaan keuangan POSTSPAARBANK pulih kembali pada tahun 1941.

Tahun 1942 Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan POSTSPAARBANK dan mendirikan TYOKIN KYOKU sebuah bank yang bertujuan untuk menarik dana masyarakat melalui tabungan. Usaha Pemerintah Jepang ini tidak sukses karena dilakukan dengan paksaan. TYOKIN KYOKU hanya mendirikan satu cabang yaitu cabang Yogyakarta. Proklamasi kemerdekaan RI 17 Agustus 1945 telah memberikan inspirasi kepada Bp. Darmosoetanto untuk memprakarsai pengambilalihan TYOKIN KYOKU dari Pemerintah Jepang ke Pemerintah RI dan terjadilah penggantian nama menjadi KANTOR TABUNGAN POS Bp. Darmosoetanto ditetapkan oleh Pemerintah RI menjadi direktur pertama. Tugas pertama KANTOR TABUNGAN POS adalah melakukan

penukaran uang jepang dengan Oeang Republik Indonesia (ORI). Tetapi kegiatan KANTOR TABUNGAN POS tidak berumur panjang karena, agresi Belanda Desember 1946 mengakibatkan di dudukinya semua kantor termasuk kantor cabang dari KANTOR TABUNGAN POS hingga tahun 1949. Saat KANTOR TABUNGAN POS dibuka kembali (1949), nama KANTOR TABUNGAN POS diganti menjadi BANK TABUNGAN RI. Sejak kelahirannya dan sampai berubah nama BANK TABUNGAN POS RI, lembaga ini bernaung di bawah Kementrian Perhubungan.

Banyak kejadian bernilai sejarah sejak tahun 1950, tetapi yang substantive bagi sejarah BTN adalah dikeluarkannya UU Darurat N0. 9 tahun 1950 tanggal 19 Februari 1950 yang mengubah nama “POSTSPAARBANK IN INDONESIA” berdasarkan Staasblat No. 295 tahun 1941 menjadi BANK TABUNGAN POS dan memindahkan induk kementerian dari kementerian Perhubungan ke Kementerian Keuangan dibawah Menteri Urusan Bank Sentral. Walaupun dengan UU Darurat tersebut masih bernama BANK TABUNGAN POS tetapi tangga 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal lahir BANK TABUNGAN NEGARA. Nama BANK TABUNGAN POS menurut Undang-undang Darurat tersebut dikukuhkan dengan UU No. 36 tahun 1953 tanggal 18 Desember 1953. Perubahan nama dari BANK TABUNGAN POS menjadi BANK TABUNGAN NEGARA didasar pada PERPU No. 4 tahun 1963 yang kemudian dikuatkan dengan UU No. 2 tahun 1964 tanggal 25 Mei 1964.

Penegasan status BANK TABUNGAN NEGARA sebagai bank milik Negara ditetapkan dengan UU No. 20 tahun 1968 tanggal 19 Desember 1968 yang sebelumnya (sejak tahun 1964) BANK TABUNGAN NEGARA menjadi BNI Unit V, jika tugas utama saat pendirian POSTSPAARBANK (1897) sampai dengan BANK TABUNGAN NEGARA (1968) adalah bergerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 BANK TABUNGAN NEGARA ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi pada tanggal 10 Desember 1976, karena itulah tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR bagi BTN.

Bentuk hukum BTN mengalami perubahan lagi pada tahun 1992, yaitu dengan dikeluarkannya PP No. 24 tahun 1992 tanggal 29 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dari UU No. 7 tahun 1992 bentuk hukum BTN berubah menjadi Perusahaan Perseroan. Sejak itu nama BTN menjadi PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) dengan *call name* BTN. Berdasarkan kajian konsultan *Independent Price Waterhouse Coopers*. Pemerintah melalui Menteri BUMN dalam surat nomor S-554/M-MBU/2002 tanggal 21 Agustus 2002 memutuskan BTN sebagai Bank Umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

2. Visi dan Misi BTN

a. Visi BTN

Menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan.

b. Misi BTN

- 1) Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industry terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.
- 2) Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.
- 3) Menyiapkan dan mengembangkan *Human Capital* yang berkualitas, profesionalisme dan memiliki integritas tinggi.
- 4) Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *Shareholder value*.
- 5) Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

3. Produk BTN

a. Produk Dana

1) Tabungan Batara

Manfaat :

- a) Mendapatkan kartu ATM Batara,
- b) Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan disemua kantor Cabang (*online*),
- c) Bunga bersaing,
- d) Fasilitas rekening bersama (*joint account*),
- e) Fasilitas *AutoDebet* untuk Angsuran KPR, Tagihan Telepon Listrik dan Telepon Seluler,
- f) Fasilitas *AutoTransfer* ke rekening BTN atau bank lain,

- g) Fasilitas asuransi jiwa bebas premi,
- h) Dapat dijadikan jaminan kredit.

Persyaratan :

- a) penabung dapat perorangan atau lembaga,
- b) berlaku untuk Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing,
- c) fotocopy KTP atau identitas lainnya,
- d) mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening.

2) Tabungan E-Batara Pos

Manfaat

- a) penyetoran dan penarikan dapat dilakukan di outlet BTN & kantor pos *Online*,
- b) memperoleh kartu ATM,
- c) fasilitas *AutoDebet* untuk Angsuran KPR, Tagihan Telepon Listrik, dan Telepon Seluler.

Persyaratan :

- a) penabung dapat perorangan atau lembaga,
- b) berlaku untuk Warga Negara Indonesia maupun Negara Asing,
- c) fotocopy KTP atau identitas lainnya,
- d) mengisi dan menandatangani formulir rekening.

3) Tabungan Haji Nawaitu

Manfaat :

- a) memperoleh nomor alokasi porsi keberangkatan beribadah haji,

- b) dapat dibuka di loket BTN yang terhubung dengan Siskohat Departemen Agama,
- c) Penarikan dan penyetoran dapat dilakukan diseluruh loket BTN.

Persyaratan :

- a) Penabung adalah perorangan,
- b) Berlaku untuk Warga Negara Indonesia,
- c) Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya,
- d) Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening.

4) Tabungan Batara Prima

Manfaat :

- a) Bunga bersaing,
- b) Memperoleh bonus apabila tidak menarik dana selama 2 bulan,
- c) Memperoleh fasilitas *Point reward* yang dapat ditukarkan dengan hadiah langsung,
- d) Memperoleh asuransi jiwa bebas premi untuk penabung perorangan.

Persyaratan :

- a) Penabung dapat perorangan dan lembaga/perusahaan,
- b) Melampirkan fotocopy KTP atau identitas lainnya,
- c) Setoran awal minimal untuk perorangan Rp 2 juta, untuk lembaga Rp 5 juta,
- d) Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening.

5) Giro

Manfaat :

- a) Sarana penyimpanan uang yang aman dan terpercaya,
- b) Menunjang aktivitas usaha dalam pembayaran dan penerimaan,
- c) Memudahkan aktivitas kebutuhan keluarga/pribadi/usaha,
- d) Mendapatkan jasa giro yang menarik,
- e) Dapat dibuka dalam mata uang Rupiah dan Valas.

Persyaratan perorangan :

- a) Umur minimal 18 th/sudah dewasa menurut hukum,
- b) Fotocopy kartu identitas diri: KTP/SIM/*Passport*,
- c) Tidak termasuk *daftar hitam* BI,
- d) Surat referensi.

Persyaratan Perusahaan atau Lembaga :

- a) Fotocopy akte pendirian perusahaan Anggaran Dasar; Izin usaha dan NPWP,
- b) Surat kuasa khusus untuk bertindak atas nama perusahaan,
- c) Cap perusahaan,
- d) Surat Referensi,
- e) Tidak termasuk dalam *daftar hitam* BI.

6) Deposito Berjangka

Manfaat :

- a) Dapat dijadikan sebagai jaminan kredit,
- b) Bunga deposito dapat didiskapitalisasikan ke dalam pokok,
- c) Bunga deposito dapat dipindah bukukan untuk pembayaran angsuran kredit, rekening listrik dan telepon,

- d) Jangka waktu penempatan bervariasi mulai dari 1, 3, 6, 12 hingga 24 bulan,
- e) Bunga menarik,
- f) Dapat dibuka dalam mata uang rupiah dan valas.

Persyaratan

- a) Khusus untuk deposito valas dapat di buka di seluruh kantor cabang devisa,
- b) Dapat dibuka atas nama perorangan atau perusahaan/lembaga,
- c) Berlaku bagi Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing.

b. Jasa dan Layanan

1) ATM Batara

Manfaat :

- a) Penarikan uang tunai,
- b) Transfer antar rekening di BTN,
- c) Pembayaran angsuran KPR,
- d) Pembayaran tagihan telepon,
- e) Pembayaran tagihan listrik,
- f) Pembayaran tagihan telepon seluler,
- g) Isi ulang pulsa telepon seluler,
- h) Dapat digunakan diseluruh jaringan ATM berlogo Link dan Atm Bersama,
- i) Pendaftaran SMS Batara,

j) Untuk berbelanja diberbagai *merchant*.

Ketentuan : Memiliki rekening Tabungan Batara

2) Kiriman Uang

Dalam Negeri dengan sarana:

- a) Surat (*mail transfer*),
- b) *Telex*/telepon,
- c) *Real Time Gross Settlement (RTGS)*.

Luar Negeri dengan sarana:

- a) KU Masuk

(1) *Mail transfer*,

(2) *Telex*,

(3) *Draft*.

- b) KU masuk

(1) Warkat IGGO BSN Malaysia,

(2) Warkat AMBB,

(3) *Mail transfer*,

(4) *Telex*.

3) Inkaso

- a) Warkat Inkaso sendiri:

Warkat inkaso yang diterbitkan oleh kantor cabang BTN yang wilayah *kliringnya* berbeda dengan wilayah *kliring* bank pengirim.

- b) Warkat Inkaso bank lain:

Warkat Inkaso yang diterbitkan oleh bank lain yang wilayah *kliringnya* berbeda dengan wilayah *kliring* bank pengirim.

4) *Money Changer*

Layanan jual beli mata uang asing tertentu yang mempunyai catatan *kurs* pada Bank Indonesia

Ketentuan : Transaksi *Money Changer* dapat dilayani di kantor cabang Devisa dan *Money Changer*.

a) Inkaso Luar Negeri (*Collection*)

(1) *Outward Collection* (inkaso keluar)

Pengirim warkat-warkat valuta asing dari kantor cabang BTN kepada bank koresponden diluar negeri, untuk ditagihkan kepada bank penerbit.

(2) *Inward Collection* (inkaso masuk)

Penerimaan warkat-warkat valuta asing (*clean collection*) dari bank koresponden BTN diluar negeri untuk ditagihkan pembayarannya kepada tertarik di dalam negeri.

Umumnya berupa warkat-warkat tanpa dokumen.

5) *Safe Deposit Box*

Sarana penyimpanan barang surat-surat berharga yang aman dan terjaga dari resiko kebakaran, kejahatan, bencana alam dsb.

Ketentuan :

- a. Dapat disewa oleh perorangan/lembaga,
- b. Ukuran box bervariasi,

- c. Jangka waktu SDB sesuai ketentuan bank.

6) Bank Garansi

Manfaat :

- a. Melaksanakan order pekerjaan dari pemerintah atau swasta,
- b. Pembongkaran barang-barang dari kapal sebelum asli konsumen (*bill of lading*) datang,
- c. Pembelian/penebusan barang-barang dari penjual (produsen/dealer/agen) dengan pembayaran secara angsuran atau pembayaran belakang,
- d. Penangguhan pembayaran kewajiban tertentu kepada Negara (*Ditjen Bea Cukai*).

Ketentuan :

- a. Pemohon adalah koperasi atau badan usaha,
- b. Telah menjadi nasabah BTN,
- c. Jaminan: uang tunai, tanah, bangunan, deposito, Garansi Bank Lain, cek.

7) RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

Sistem *transfer* dana *online* dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan per transaksi secara individual.

Jenis layanan :

- a. *Single Credit Transaction*,
- b. *Multiple Credit Transaction*.

8) Penerimaan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH)

Memberikan kepastian keberangkatan ibadah haji berkat system online dan SISKOHAT

Persyaratan :

- a. Melakukan penyetoran BPIH dengan melampirkan: Surat kepastian keberangkatan ibadah haji dari Kandepag setempat,
- b. Setoran BPIH dilunasi sekaligus,
- c. Saat dimulai dan berakhirnya waktu penyetoran, ditentukan pemerintah (Depag).

9) SMS Batara

Fasilitas layanan transaksi perbankan yang dapat diakses dari telepon seluler dengan cukup mengetik SMS ke nomor 3555.

Jenis transaksi :

- a) Informasi saldo rekening tabungan, giro dan kredit,
- b) Informasi transaksi,
- c) Informasi *kurs* mata uang asing,
- d) Informasi suku bunga,
- e) *Transfer* antar rekening di BTN,
- f) Pembayaran KPR BTN, Tagihan listrik, Telepon dan Telepon Seluler,
- g) Pembelian pulsa isi ulang telepon seluler.

10) Batara Payroll

Layanan BTN Bagi pengguna jasa (perusahaan, perorangan, lembaga) dalam mengelola pembayaran gaji, THR, dan bonus serta kebutuhan *financial* lainnya yang bersifat rutin bagi karyawan pengguna jasa.

Manfaat :

- a) Aman, terhindar dari penyediaan uang tunai dalam jumlah besar,

- b) Mudah, cukup menyediakan data pembayaran bagi karyawan secara rutin,
- c) Akurat, kesalahan data pembayaran dapat dikurangi,
- d) Mendapatkan kartu ATM Batara,
- e) Fasilitas kredit ringan tanpa agunan bagi karyawan peserta Batara Payroll,
- f) *Rate* dan layanan khusus untuk perusahaan anda.

Ketentuan :

- a) Pengguna jasa memiliki rekening giro aktif di BTN,
- b) Karyawan penerima gaji memiliki rekening Tabungan atau Giro di BTN,
- c) Memiliki karyawan penerima gaji yang mengikuti layanan Payroll minimal 20 orang,
- d) Mengajukan permohonan tertulis untuk menggunakan fasilitas Batara Payroll.

11) *Payment Point*

Penerimaan pembayaran berbagai tagihan secara *online* antara lain:

- a) Tagihan telepon,
- b) Tagihan listrik,
- c) Tagihan telepon seluler,
- d) Isi ulang telepon seluler,
- e) Tagihan air,

f) Pembayaran pajak secara online dengan Ditjen pajak melalui loket
BTN untuk: Pajak Penghasilan (pph), Pajak Pertambahan Nilai
(PPN) dan Pajak lainnya.

Pembayaran tagihan tersebut dapat dilakukan melalui

- a) Setoran tunai,
- b) ATM Batara selama 24 jam,
- c) Pemindahbukuan,
- d) Autodebit dari rekening tabungan atau giro di BTN,
- e) Loker BTN secara tunai,
- f) SMS Batara.

12) SPP ONLINE

Pembayaran uang sekolah/kuliah dapat dilakukan dengan mudah
melalui system *Real Time On-line*.

- a) Melalui loket BTN dan fasilitas lain yang akan dikembangkan
kemudian,
- b) Mudah → Input NIM saja,
- c) Aman → bisa dengan tunai dan pemindahbukuan,
- d) Akurat → *On line Update* ke data sekolah/ universitas.

c. Produk Kredit

1) KPR Bersubsidi

Fasilitas kredit subsidi untuk masyarakat berpenghasilan
rendah untuk kepemilikan/pembelian rumah sederhana sehat (RHS)

Syarat dan ketentuan :

- a) Pemohon memiliki penghasilan \leq Rp 2.500.000,00,
- b) Batas maksimal harga jual rumah KPR subsidi sesuai ketentuan pemerintah,
- c) Bentuk bantuan berupa subsidi selisih bunga atau subsidi uang muka.

2) KPR Griya Utama

Fasilitas kredit yang diberikan untuk pembelian rumah/ apartement baru/lama.

Syarat dan ketentuan :

- a) Pemohon adalah WNI, usia minimal 21 tahun atau telah menikah,
- b) Memiliki masa kerja atau telah menjalankan usaha dalam bidangnya minimal 1 tahun,
- c) Telah menjadi penabung Tabungan Batara,
- d) Jaminan kredit adalah tanah dan rumah/apartemen/rusun yang dibeli melalui fasilitas KGU.

Keunggulan :

- a) Produk bervariasi, *Ready stock & indent*,
- b) Maksimal kredit adalah 80% dari taksasi bank untuk debitur non kolektif dan 90% untuk debitur kolektif,
- c) Jangka waktu kredit maksimal 15 tahun,
- d) Lokasi rumah *marketable*,
- e) Suku bunga bersaing,
- f) Persyaratan ringan dan proses cepat.

3) KPR Platinum

Fasilitas kredit yang diberikan untuk pembelian rumah/apartemen, termasuk *take over* dengan nilai kredit > Rp 150 juta

Syarat dan ketentuan :

- a) Pemohon adalah WNI, usia minimal 21 tahun atau telah menikah,
- b) Memiliki masa kerja atau telah menjalankan usaha dalam bidangnya minimal 1 tahun,
- c) Telah menjadi penabung Tabungan Batara,
- d) Jaminan kredit adalah tanah dan rumah/apartemen/rusun yang dibeli melalui fasilitas KPR Platinum.

Keunggulan :

- a) Produk bervariasi, *Ready stock & indent*,
 - b) Maksimal kredit adalah 80% dari taksasi Bank untuk debitur non kolektif dan 90% untuk debitur kolektif,
 - c) Jangka waktu kredit maksimal 15 tahun,
 - d) Lokasi rumah *marketable*,
 - e) Suku bunga bersaing,
 - f) Persyaratan ringan dan proses cepat,
- ### 4) Kredit Kepemilikan Apartemen (KPA)

Fasilitas kredit untuk membeli apartemen jadi (baru/lama), apartemen *indent* atau *take over* dari bank lain.

Keunggulan :

- a) Nilai kredit bebas,

- b) Jangka waktu maksimal 15 tahun,
- c) Maksimal kredit s/d 70% harga jual setelah diskon atau harga pasar wajar berdasarkan taksasi *appraisal*,
- d) Persyaratan ringan dan proses cepat.

5) Kredit Kepemilikan Ruko (KP RUKO)

Fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk membeli Rumah Toko, Rumah Usaha, Rumah Kantor, dan Kios.

Syarat dan ketentuan :

- a) Terletak didaerah komersial,
- b) Bangunan sedikitnya 2 lantai,
- c) Harga jual bebas,
- d) Dilengkapi IMB dan sertifikat tanah, minimal SHGB.

Keunggulan :

- a) Maksimal kredit adalah 70% dari taksasi bank,
- b) Jangka waktu kredit maksimal 15 tahun,
- c) Persyaratan ringan dan proses cepat.

6) Kredit Griya Multi

Fasilitas kredit yang diberikan untuk berbagai keperluan seperti renovasi rumah, modal kerja, sekolah atau kebutuhan konsumtif lainnya.

Syarat dan ketentuan :

- a) Pemohon adalah WNI, usia minimal 21 tahun atau telah menikah,
- b) Memiliki masa kerja atau telah menjalankan usaha dalam bidangnya minimal 1 tahun,

- c) Telah menjadi penabung Tabungan Batara,
- d) Jaminan kredit adalah tanah dan bangunan,
- e) Dilengkapi IMB dan sertifikat tanah, minimal SHGB.

Keunggulan :

- a) Maksimal kredit adalah 75% dari taksasi bank untuk debitur kolektif dan 70% untuk debitur non kolektif,
- b) Jangka waktu kredit maksimal 10 tahun,
- c) Suku bunga bersaing,
- d) Persyaratan ringan dan proses cepat.

7) Kredit Swa Griya

Fasilitas kredit yang digunakan untuk keperluan membangun rumah diatas lahan milik sendiri.

Syarat dan ketentuan :

- a) Jaminan kredit adalah tanah dan bangunan yang dibiayai,
- b) Dilengkapi dengan IMB dan sertifikat tanah, minimal SHGB,
- c) Menyampaikan RAB bangunan.

Keunggulan :

- a) Maksimal kredit adalah 90% dari RAB dengan ketentuan tidak melebihi 75% dari taksasi bank atas nilai tanah,
- b) Lokasi lahan *marketable*,
- c) Suku bunga bersaing,
- d) Persyaratan ringan dan proses cepat.

8) Kredit Swadana

Fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah yang memerlukan dana segera dengan jaminan tabungan atau deposito yang ditempatkan di BTN.

Syarat dan ketentuan :

- a) Pemohon adalah WNI, usia minimal 21 tahun atau telah menikah,
- b) Memiliki simpanan dalam bentuk tabungan/deposito dan memenuhi syarat untuk dijadikan jaminan kredit,
- c) Jangka waktu kredit minimal 1 (satu) bulan dan maksimal 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang atas persetujuan BTN.

Keunggulan :

- a) Proses cepat dan persyaratan ringan,
 - b) Maksimum kredit adalah 90% dari jumlah dana yang dijaminan,
 - c) Pinjaman Rekening Koran (PRK) dan non PRK.
- 9) Kredit Perumahan Perusahaan (KPP)

Fasilitas kredit yang diberikan kepada perusahaan kepada penyediaan fasilitas perumahan dinas perusahaan atau fasilitas pemilikan rumah pegawai yang didasarkan pada kerjasama antara BTN dengan perusahaan yang mendukung program perumahan.

Syarat dan ketentuan :

- a) Pemohon adalah badan usaha atau perusahaan,
- b) Memiliki rekening giro pada BTN,
- c) Ada *company guarantee* dari perusahaan.

Ketentuan Kredit :

- a) Maksimal kredit adalah 75% s/d 90% dari biaya pembangunan atau harga pembelian rumah,
- b) Jaminan kredit adalah rumah dan tanah yang dibiayai dari KPP,
- c) Jangka waktu kredit s/d 15 tahun.

10) *Real Cash*

penyediaan dana tunai bagi nasabah untuk berbagai keperluan dan dapat ditarik sewaktu-waktu (*stanby loan*).

Syarat dan ketentuan :

- a) Pemohon adalah WNI, usia minimal 21 tahun atau telah menikah serta pada usia 65 tahun kreditnya telah lunas,
- b) Memiliki KPR atau kredit perorangan lain di BTN,
- c) Dana dapat ditarik diseluruh jaringan ATM BTN menggunakan kartu *Real Cash* atau diloket-loket BTN.

Ketentuan :

- a) Diberikan atas kelebihan agunan kredit, karena adanya penurunan *outstanding* kredit,
- b) Jangka waktu 12 bulan dapat diperpanjang,
- c) Suku bunga lebih rendah dibanding produk sejenis di bank lain,
- d) Bebas biaya proses.

11) Kredit Ringan Batara (KRB)

Fasilitas kredit yang diberikan pada karyawan perusahaan Pengguna Jasa Batara Payroll dengan agunan gaji karyawan.

Syarat dan ketentuan :

- a) WNI, usia minimal 21 tahun atau telah menikah,
- b) Karyawan dengan status pegawai tetap dan masih aktif bekerja pada perusahaan Pengguna Jasa Batara Payroll BTN,
- c) Telah menjadi pegawai tetap minimal 1 (satu) tahun pada Pengguna Jasa Batara Payroll BTN,
- d) Mendapat rekomendasi dari manajemen Pengguna Jasa Batara Payroll BTN tempat yang bersangkutan bekerja,
- e) Mempunyai penghasilan yang dapat menjamin kelancaran pembayaran angsuran selama jangka waktu kredit,
- f) Nasabah Tabungan Batara atau Giro Batara.

Keunggulan :

- a) Proses cepat dan persyaratan ringan,
- b) Maksimal kredit s/d Rp 100 juta,
- c) Suku bunga bersaing,
- d) Jangka waktu kredit s/d 5 tahun.

12) Kredit Usaha Mikro & Kecil (UMKM)

Kredit untuk meningkatkan akses usaha mikro dan Kecil terhadap dana pinjaman guna pembiayaan investasi dan modal kerja dengan persyaratan yang *relative* ringan dan terjangkau.

Syarat dan ketentuan :

- a) Maksimal kredit untuk usaha mikro sebesar Rp 50.000.000,00 dan Rp 500.000.000,00 untuk usaha kecil,

- b) Pembiayaan sendiri minimal 20% dari kebutuhan modal kerja untuk KUMK modal kerja dan minimal 25% dari total biaya investasi untuk KUMK investasi,
- c) Jangka waktu maksimal 1 tahun dan dapat diperpanjang 2 kali untuk KUMK modal kerja dan 1 tahun untuk KUMK investasi.

13) Kredit Yasa Griya

Fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk membantu modal kerja dalam rangka pembiayaan pembangunan proyek perumahan.

Syarat dan ketentuan :

- a) Pemohon adalah badan usaha yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT), koperasi, Perseroan Komanditer (CV), dan perorangan,
- b) Pemohon adalah pengembang anggota REI/APERSI,
- c) Berpengalaman sebagai pengembang,
- d) Memiliki usaha di bidang *real estate*,
- e) Memiliki rekening Giro di BTN,
- f) Tidak tercantum dalam *daftar hitam* BI.

Keunggulan :

- a) Jumlah kredit maksimum 80% dari jumlah keperluan pembiayaan konstruksi,

- b) Jangka waktu kredit sesuai dengan estimasi proyek berdasarkan skala proyek, penjualan dan *cash flow*.

14) Kredit Pendukung Perumahan

Fasilitas yang diberikan untuk pembiayaan kebutuhan modal kerja dan atau investasi. Khususnya kepada sektor industri yang terkait dengan perumahan, termasuk usaha-usaha penunjangnya.

Syarat dan ketentuan :

- a) Pemohon adalah badan usaha yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT), koperasi, Perseroan Komanditer (CV), dan Perseorangan,
- b) Pengalaman dibidangnya minimal 1 tahun,
- c) Berkedudukan dalam wilayah RI,
- d) Memiliki perijinan untuk melakukan kegiatan usaha,
- e) Telah menjadi pemegang rekening giro di BTN,
- f) Agunan pokok berupa proyek atau usaha yang dibiayai dan agunan tambahan yang ditentukan oleh bank.

Keunggulan :

- a) Kredit modal kerja diberikan maksimal 70% dari kebutuhan modal kerja, maksimal kredit investasi sebesar 65% dari total biaya investasi,
- b) Jangka waktu maksimal 36 bulan untuk KMK dan maksimal 60 bulan untuk KI,

15) Kredit Modal Kerja Kontraktor

Fasilitas kredit yang diberikan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan borongan sesuai dengan kontrak kerja.

Syarat dan ketentuan :

- a) Pemohon adalah badan usaha yang bergerak dibidang jasa pemborongan dalam arti luas atas dasar kontrak kerja atau SPK,
- b) Memiliki pengalaman dibidang pemborongan minimal 1 tahun,
- c) Memiliki rekening Giro di BTN,
- d) Tidak tercantum dalam *daftar hitam* BI.

16) Kredit Investasi

Fasilitas kredit yang diberikan untuk membantu pembiayaan investasi, baik investasi baru, perluasan modernisasi atau rehabilitasi.

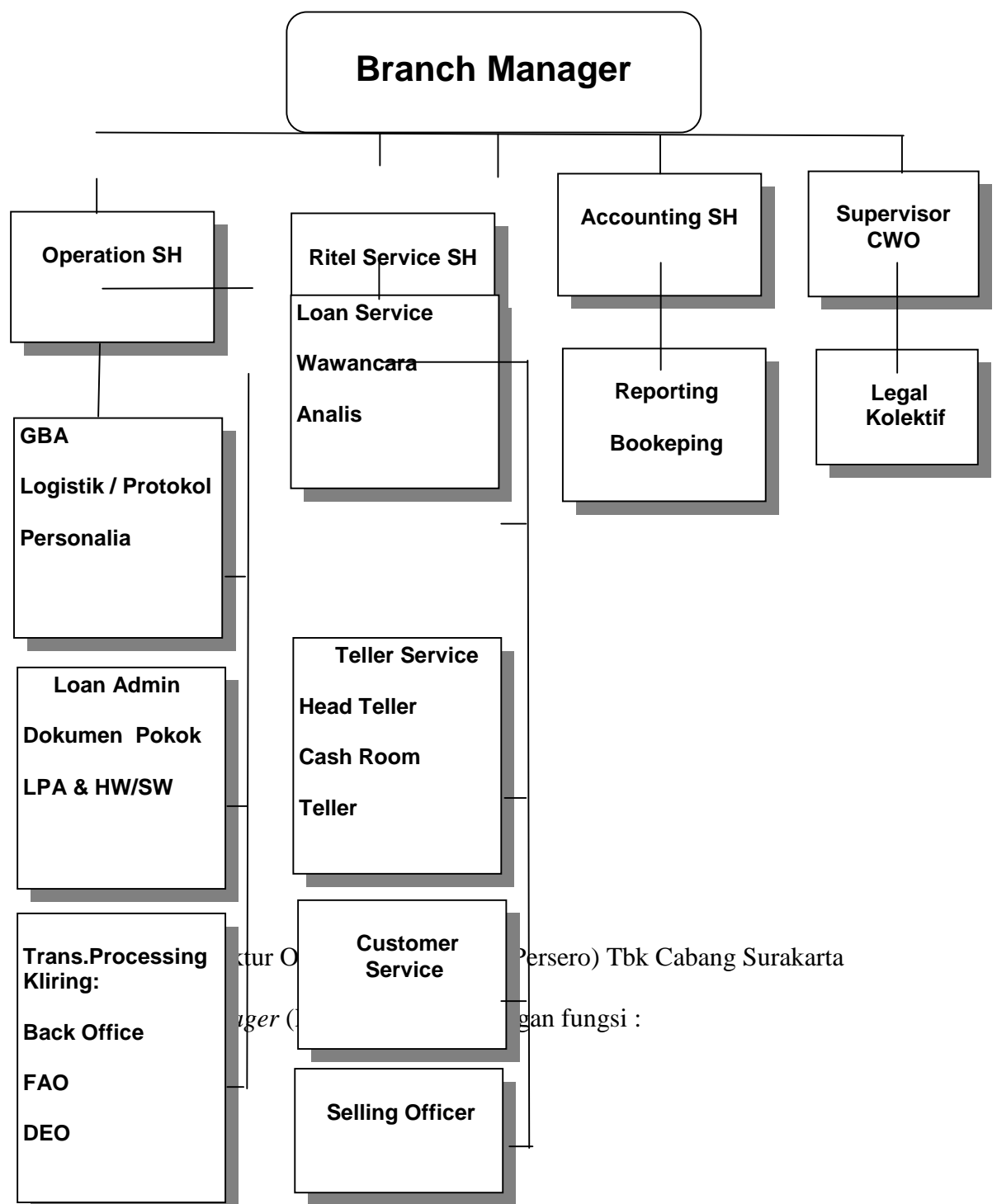
Syarat dan ketentuan :

- a) Pemohon adalah badan usaha yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT), CV, koperasi dan perseorangan,
- b) Memiliki semua perijinan yang diperlukan untuk melakukan investasi,
- c) Pengalaman bidang investasi yang akan dibiayai,
- d) Memiliki Giro di BTN,
- e) Pencarian sesuai dengan prestasi proyek di lapangan,
- f) Tidak tercantum dalam *daftar hitam*.

4. Struktur Organisasi

Gambar 3.1

Struktur Organisasi PT. BTN Cabang Surakarta



- a) Pengembangan Bisnis Cabang
 - (1) Mengelola hubungan dengan nasabah prima,
 - (2) Menyiapkan rencana bisnis untuk cabang,
 - (3) Membimbing kampanye promosi dan upaya-upaya pemasaran.
 - b) Perencanaan dan Penyusunan Kebijakan
 - (1) Menyusun kebijakan cabang sesuai petunjuk kantor pusat,
 - (2) Menetapkan strategi kinerja untuk seluruh unit cabang,
 - (3) Membuat perencanaan sumber daya manusia.
 - c) Pengawasan dan Persetujuan Transaksi Bisnis Cabang
 - (1) Mengambil kepentingan bisnis,
 - (2) Memeberikan persetujuan terhadap transaksi yang tidak lazim,
 - (3) Memotivasi bawahan dan pekerjaan.
- 2) *Accounting and Control, Section Head* (Kepala seksi Akuntansi dan Control), dengan fungsi :
- a) Pembukuan dan Kontrol (*Bookkeeping and Control*)
 - (1) Kontrol dan transaksi harian,
 - (2) Mengelola buku besar cabang,
 - (3) Mengelola pembukuan transaksi,
 - (4) Pembuatan jurnal transaksi,
 - (5) Melakukan pencocokan transaksi,
 - b) Pelaporan (*Financial Reporting*)
 - (1) Membuat laporan cabang,

- (2) *System* informasi cabang,
- (3) Mengadministrasi pelaporan cabang.
- 3) *Operation, Section Head* (Kepala seksi Operasional), dengan fungsi :
 - a) Administrasi Umum Cabang (*General Branch Administration*)
 - (1) Administrasi kepegawaian,
 - (2) Pengelolaan *logistic*,
 - (3) Menjaga keamanan,
 - (4) Mengelola anggaran cabang,
 - (5) Kesekretariatan,
 - (6) Mengelola keamanan.
 - b) Pemrosesan transaksi (*Transaction Processing*)
 - (1) Melakukan proses *kliring*,
 - (2) Memproses transaksi angsuran kredit,
 - (3) Mengadministrasikan transaksi tabungan kantor pos,
 - (4) Melakukan proses transaksi Kolektif KPR,
 - (5) Melakukan proses *On- line time* melalui RTGS,
 - (6) Melakukan pemrosesan transaksi pemindahbukuan non tunai,
 - (7) Memelihara transaksi cabang,
 - (8) Pembuatan laporan,
- 4) FAO (*fund Administration Officer*) – DAO (*Debt Administration Officer*)
 - a) Administrasi transaksi loket cabang,

- b) Administrasi pembiayaan dan administrasi pinjaman (hutang),
 - c) Melaksanakan penjualan keluar.
- 5) Administrasi Kredit (*Loan Administration*)
- 1) *On the Spot* (OTS),
 - 2) *Appraise* (taksasi),
 - 3) Laporan pemeriksaan akhir (LPA),
 - 4) Dokumentasi kredit,
 - 5) *Maintenance* pelaksanaan kredit.
- 6) *Ritel Service, Section Head* (Kepala Seksi Pelayanan Ritel), dengan fungsi :
- a) Layanan Kredit (*Loan Service*)
 - (1) Memberikan pelayanan nasabah, berupa cetak RIC, info kredit, *Klaim*,
 - (2) Memproses permohonan kredit,
 - (3) Menganalisa permohonan kredit,
 - (4) Menyelenggarakan realisasi kredit,
 - (5) Memproses pelunasan kredit.
 - b) Layanan Nasabah (*Customer Service*)
 - (1) Memberikan pelayanan tabungan loket cabang,
 - (2) Memberikan pelayanan tabungan kantor pos,
 - (3) Melayani proses pembukuan rekening rupiah dan valas,
 - (4) Melayani proses penutupan dan perpanjangan rekening rupiah dan valas,

- (5) Pelayanan nasabah lainnya,
 - (6) Administrasi transaksi loket cabang,
 - (7) Melaksanakan penjualan keluar.
- c) Layanan Teller (*Teller Service*)
- (1) Melayani setoran tunai angsuran kredit kepemilikan rumah cabang sendiri dan cabang lain,
 - (2) Melayani penabungan dan penarikan uang tunai,
 - (3) Melayani setoran dan pembayaran deposito,
 - (4) Mengelola proses kas cabang,
 - (5) Melayani kebutuhan nasabah lainnya,
 - (6) Menerima transaksi penyempitan uang tunai,
 - (7) Melakukan penjualan dana keluar,
 - (8) Memelihara rekening saldo.
- 7) *Supervisor Collection and Work Out* (Supervisi Pembinaan dan Penyelamatan Kredit), dengan fungsi :
- a) Pembinaan dan Penyelamatan kredit,
 - b) Penyelesaian kredit,
 - c) Pemeliharaan rekening.

b. Model Organisasi

Struktur organisasi di atas dapat menggambarkan model organisasi yang digunakan BTN, yaitu merupakan campuran dari model pyramida

birokrasi dan model lingkaran demokrasi. Ada kriteria yang menjelaskan dari kedua model tersebut. Penerapan model organisasi pyramida birokrasi dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu :

- 1) Dominasi kekuasaan terbagi secara hierarkis dari pucuk pimpinan sampai ke staf bawah dan dalam struktur demikian arus perintah mengalir dari atas ke bawah, sedangkan arus pertanggungjawaban mengalir dari arah sebaliknya,
- 2) Adanya tugas- tugas rutin dalam kondisi stabil,
- 3) Adanya spesialisasi tugas,
- 4) Penekanan pada tanggungjawab,
- 5) Kepatuhan pada komando.

Sedangkan prinsip yang diambil dari model lingkaran demokrasi antara lain :

- 1) Pemanfaatan pengetahuan khusus dalam tugas,
- 2) Semua anggota organisasi berkontribusi dalam pemecahan masalah organisasi,
- 3) Pengetahuan bukan hanya dominasi atasan tetapi juga dimiliki oleh bawahan,
- 4) Hubungan ramah, intim, dan terbuka dalam penyampaian saran.

B. Laporan Magang Kerja

Pelaksanaan magang di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Surakarta dimulai pada tanggal 1 – 30 Juni 2010. Dimana dalam pelaksanaan

magang tersebut di Bank Tabungan Negara (Persero) mengikuti pola jam kerja yang telah ditetapkan, yaitu lima hari kerja dalam satu minggu (Senin – Jum’at) dengan ketentuan jadwal sebagai berikut :

1. Pukul 07.30 WIB – 12.00 WIB Jam Kerja
2. Pukul 12.00 WIB – 13.00 WIB Istirahat
3. Pukul 13.00 WIB – 16.30 WIB Jam Kerja
4. Pukul 16.30 WIB - Selesai Jam Kerja

(Kecuali untuk hari Jum’at waktu istirahat mulai pukul 11.30 WIB)

Pada saat melakukan magang di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta, kegiatan yang penulis lakukan setiap hari antara lain:

Tabel 3. 1
Kegiatan Magang Kerja

Tanggal	Kegiatan	Keterangan
----------------	-----------------	-------------------

1 – 4 Juni	a.Memasukkan rekening koran kedalam amplop. b.Memasukkan nomor PIN ATM kedalam amplop. c.Menata CIF (<i>Customer Identification File</i>) kedalam bantex	Tahap awal masih perlu pengarahan.
7 – 11 Juni	a.Memfotocopykan Kartu Identitas nasabah. b.Mengambil kartu ATM dan nomor PINnya.	Sudah terbiasa, sehingga penulis mempunyai inisiatif sendiri tanpa disuruh.
14 – 18 Juni	a.Memfotocopykan Kartu Identitas nasabah. b.Mengambil kartu ATM dan nomor PINnya.	Sudah terbiasa, sehingga penulis mempunyai inisiatif sendiri tanpa disuruh.
21 – 25 Juni	a.Menuliskan slip pembayaran telepon dan listrik nasabah. b.Memfotocopykan Kartu Identitas nasabah. c. Mengambil kartu ATM dan nomor PINnya.	Karena system pada komputer sedang bermasalah, jadi penulisan slip dilakukan secara manual.
28 – 30 Juni	a.Memfotocopykan Kartu Identitas nasabah. b. Mengambil kartu ATM dan nomor PINnya. c.Menata bantex berisi data nasabah dari awal sampai akhir.	Sudah terbiasa, sehingga penulis mempunyai inisiatif sendiri tanpa disuruh.

C. Analisis Data

1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber responden adalah nasabah BTN Cabang Surakarta yang penulis ketahui berjumlah kurang lebih ada 1000 orang nasabah. Menurut Uma Sekaran (2006), jika populasi berjumlah 1000 orang, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 278 responden. Namun, dalam penelitian ini penulis hanya mengambil sampel sebanyak 120 responden. Keputusan penulis mengambil sampel sebanyak

120 responden karena dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain : keterbatasan waktu, biaya dan tenaga, tingkat ketelitian yang di inginkan, serta keterbatasan responden yang bersedia membantu penulis dalam melakukan pengisian kuesioner terhadap penelitian *Customer Service* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Surakarta.

Dari penyebaran kuesioner terhadap responden pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Surakarta, dapat diketahui data-data mengenai identitas responden, sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3. 2
Klasifikasi Jenis Kelamin Responden PT. Bank Tabungan Negara (Persero)

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Prosentase (%)
1	Laki-laki	59	49,2 %
2	Perempuan	61	50,8 %
	Jumlah	120	100 %

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2010

Berdasarkan data di atas, jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 120 orang. Dari 120 orang responden tersebut diantaranya 59 orang responden atau 49,2 % dari sampel adalah laki-laki, dan 61 orang responden atau 50,8 % dari sampel adalah perempuan.

b. Jenis Pekerjaan Responden

Tabel 3. 3
Klasifikasi Jenis Pekerjaan Responden PT. Bank Tabungan Negara (Persero)

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden (orang)	Prosentase (%)
1	PNS	36	30 %
2	Pegawai Swasta	47	39,2 %
3	Wiraswasta	13	10,8 %

4	Pelajar/Mahasiswa	24	20 %
	Jumlah	120	100 %

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2010

Berdasarkan data di atas, jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 120 orang. Dari 120 orang responden tersebut diantaranya 36 orang responden atau 30 % dari sampel berprofesi sebagai PNS, 47 orang responden atau 39,2 % dari sampel berprofesi sebagai Pegawai Swasta, 13 orang responden atau 10,8 % dari sampel berprofesi sebagai wiraswasta, 24 orang responden atau 20 % dari sampel berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa.

D. Pembahasan

1. Peranan *Customer Service* Dalam Pelayanan Produk Dana Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta.

Produk dana yang dilayani di BTN Cabang Surakarta adalah meliputi, Giro, Tabungan Batara, Tabungan Batara Prima, Tabungan Batara Junior, Tabungan eBataraPos, Tabungan Haji Nawaitu, TabunganKu, Giro, Deposito Berjangka.

Adapun peranan *Customer Service* dalam melayani produk dana di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta, meliputi :

- a. Memberikan informasi kepada nasabah, baik yang datang langsung ke BTN maupun lewat telepon.

Informasi yang sering ditanyakan oleh nasabah baik yang datang langsung ke BTN ataupun yang lewat telepon adalah mengenai hal-hal yang berkaitan dengan produk dana BTN. Informasi yang

sering ditanyakan nasabah berkaitan dengan produk dana di BTN, antara lain :

- 1) Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pembukaan rekening tabungan, giro, dan deposito berjangka,
- 2) Manfaat yang dimiliki dari setiap produk dana di BTN,
- 3) Biaya administrasi,
- 4) Besar bunga giro, tabungan, dan deposito berjangka,
- 5) Saldo awal minimum.

Sebagaimana dinyatakan oleh sdri Sri Mulyani (*Customer Service, BTN Cabang Surakarta*), bahwa dalam memberikan informasi kepada nasabah, *Customer Service* melakukan pelayanan dengan memberi penjelasan sejelas - jelasnya agar nasabah yang membutuhkan informasi tersebut dapat menerima penjelasan dengan jelas.

b. Membantu nasabah melakukan administrasi awal.

Seorang *Customer Service* pada BTN Cabang Surakarta juga melakukan pelayanan dengan membantu nasabah dalam pembukaan rekening baru. Pembukaan rekening baru ini meliputi, pembukaan Tabungan Batara, Tabungan Batara Prima, Tabungan Batara Junior, TabunganKu, Tabungan Haji Nawaitu, Giro, dan Deposito Berjangka.

1) Pembukaan Rekening Tabungan Batara

Tabungan Batara merupakan salah satu produk dana BTN yang diperuntukkan bagi semua lapisan masyarakat dalam rangka penyimpanan dananya di BTN.

Dalam pelayanan pembukaan rekening ini petugas *Customer Service* memberikan penjelasan tentang produk dan Tabungan Batara mengenai manfaat dan keuntungan, persyaratan, serta informasi yang meliputi :

- a) Saldo awal penyetoran minimal Rp 200.000,00 Dan biaya administrasi sebesar Rp 8.000,00
- b) Biaya administrasi perbulan sebesar Rp 8.000,00
- c) Setoran selanjutnya minimal Rp 10.000,00
- d) Bunga Tabungan Batara setiap bulan

Tabel 3. 4
Bunga Tabungan Batara per Bulan

Saldo	Bunga (%)
0 – 100.000	0
>100.000 – 5.000.000	2,00
>5 juta – 50 juta	2,5
>50 juta – 100 juta	2,75
>100 juta – 500 juta	3,25
>500 juta – 1 M	4,00
>1 M	4,75

Sumber: BTN Cabang Surakarta

Selanjutnya nasabah mengisi formulir pembukaan rekening, setelah pengisian formulir selesai, petugas *Customer Service* menerima formulir yang telah diisi dan ditanda tangani oleh calon nasabah. Dimana tanda tangan harus sesuai dengan tanda tangan dikartu identitas diri calon nasabah. Untuk melengkapi persyaratan, petugas *Customer Service* juga meminta fotocopy kartu identitas

diri (KTP/SIM/Passport). Setelah data calon nasabah sudah lengkap, petugas *Customer Service* menulis nomor nasabah dan nomor rekening tabungan di formulir pembukaan rekening.

Pada tahap yang terakhir petugas *Customer Service* mencetak nomor rekening pada buku tabungan Batara dan meminta calon nasabah untuk tanda tangan di buku Tabungan Batara, kemudian ditutup dengan label pengaman dan diberi stempel. Buku dan formulir penyetoran diserahkan kepada nasabah dan dipersilahkan ke teller untuk menyetorkan uang.

2) Pembukaan Rekening Tabungan Batara Prima

Tabungan Batara Prima merupakan salah satu produk dana BTN dalam bentuk tabungan yang diperuntukkan bagi seluruh masyarakat dalam rangka penyimpanan dananya di BTN. Dimana perbedaan dengan tabungan lainnya yaitu memiliki bonus bunga, *point reward*, dan asuransi jiwa bebas premi.

Dalam pelayanan pembukaan rekening ini petugas *Customer Service* memberikan penjelasan tentang produk dan Tabungan Batara Prima mengenai manfaat dan keuntungan, persyaratan, serta informasi yang meliputi :

a) Saldo awal penyetoran minimal

Untuk perorangan Rp 2.000.000,00

Untuk perusahaan/lembaga Rp 5.000.000,00

b) Biaya administrasi perbulan Rp 8.500,00

- c) Setoran selanjutnya minimal Rp 50.000,00
- d) Bunga Tabungan Batara Prima setiap bulan

Tabel 3. 5
Bunga Tabungan Batara Prima per Bulan

Perorangan		Lembaga	
Saldo	Bunga (%)	Saldo	Bunga (%)
0 – 2 juta	0	0 – 5 juta	0
>2 juta – 5 juta	2	>5 juta – 10 juta	2,75
>5 juta – 100 juta	4,75	>10 juta – 100 juta	4,25
>100 juta – 500 juta	5,25	>100 juta – 500 juta	4,75
>500 juta – 1 M	5,5	>500 juta – 1 M	5
>1 M	5,15	>1 M	5,25

Sumber: BTN Cabang Surakarta

Selanjutnya nasabah mengisi formulir pembukaan rekening, setelah pengisian formulir selesai, petugas *Customer Service* menerima formulir yang telah diisi dan ditanda tangani oleh calon nasabah. Dimana tanda tangan harus sesuai dengan tanda tangan dikartu identitas diri calon nasabah. Untuk melengkapi persyaratan, petugas *Customer Service* juga meminta fotocopy kartu identitas diri (KTP/SIM/Passport). Setelah data calon nasabah sudah lengkap, petugas *Customer Service* menulis nomor nasabah dan nomor rekening tabungan di formulir pembukaan rekening.

Pada tahap yang terakhir petugas *Customer Service* mencetak nomor rekening pada buku tabungan Batara Prima dan meminta calon nasabah untuk tanda tangan di buku Tabungan Batara Prima, kemudian ditutup dengan label pengaman dan diberi stempel. Buku dan formulir penyetoran diserahkan kepada nasabah dan dipersilahkan ke teller untuk menyetorkan uang.

3) Pembukaan Rekening Tabungan Batara Junior

Salah satu produk dana BTN yang merupakan peremajaan dari Tabungan Batara Pelajar dengan peruntukkan lebih luas untuk semua kalangan yang sensitive terhadap biaya administrasi bulanan, karena Tabungan Batara Junior bebas biaya administrasi bulanan, hanya dikenakan biaya Rp 2.000,00 setiap bulan jika menggunakan fasilitas ATM. Setoran awal minimal Rp 10.000,00, bunga >50.000 sebesar 1 %.

Selanjutnya nasabah mengisi formulir pembukaan rekening, setelah pengisian formulir selesai, petugas *Customer Service* menerima formulir yang telah diisi dan ditanda tangani oleh calon nasabah. Dimana tanda tangan harus sesuai dengan tanda tangan dikartu identitas diri calon nasabah. Untuk melengkapi persyaratan, petugas *Customer Service* juga meminta fotocopy kartu identitas diri (KTP/SIM/Passport). Setelah data calon nasabah sudah lengkap, petugas *Customer Service* menulis nomor nasabah dan nomor rekening tabungan di formulir pembukaan rekening.

Pada tahap yang terakhir petugas *Customer Service* mencetak nomor rekening pada buku Tabungan Batara Junior dan meminta calon nasabah untuk tanda tangan di buku Tabungan Batara Junior, kemudian ditutup dengan label pengaman dan diberi stempel. Buku dan formulir penyetoran diserahkan kepada nasabah dan dipersilahkan ke teller untuk menyetorkan uang.

4) Pembukaan Rekening TabunganKu

TabunganKu merupakan salah satu produk dan pada BTN yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perbedaannya dengan tabungan lainnya adalah TabunganKu ini bebas biaya administrasi bulanan yang tentunya akan meringankan bagi calon nasabah yang akan membuka rekening TabunganKu ini.

Adapun beberapa informasi yang dapat di ketahui oleh para calon nasabah antara lain :

- a) Setoran awal pembukaan rekening minimal Rp 20.000,00,
- b) Setoran tunai selanjutnya minimal Rp 10.000,00,
- c) Saldo minimum rekening (setelah penarikan) adalah Rp 20.000,00,
- d) Saldo dorman (tidak ada transaksi selama 6 bulan berturut-turut),
 - (1) Biaya penalti sebesar Rp 2.000,00 perbulan,
 - (2) Apabila saldo rekening mencapai <Rp 20.000,00, rekening akan ditutup oleh sistem dengan biaya penutupan rekening sebesar sisa saldo.
- e) Jumlah minimum penarikan di *counter* sebesar Rp 100.000,00 kecuali pada saat nasabah ingin menutup rekening.

f) Suku bunga/bonus wadiah

(1) Bank Umum Konvensional, dengan saldo

- (a) Rp 0,00 – Rp 500.000,00 tidak diberikan bunga,
- (b) >Rp 500.000,00 – Rp 1.000.000,00 sebesar 0.25%

Pertahun,

- (c) >Rp 1.000.000,00 sebesar 1% pertahun.

(2) Bank Umum Syariah/Unit Usaha Syariah

- (a) Menganut skema wadiah, dengan ketentuan dan perhitungan bonus diserahkan kepada bank umum syariah.

- (b) Bank umum syariah yang memberikan bonus maksimal setara 1% pertahun.

Selanjutnya nasabah mengisi formulir pembukaan rekening, setelah pengisian formulir selesai, petugas *Customer Service* menerima formulir yang telah diisi dan ditanda tangani oleh calon nasabah. Dimana tanda tangan harus sesuai dengan tanda tangan dikartu identitas diri calon nasabah. Untuk melengkapi persyaratan, petugas *Customer Service* juga meminta fotocopy kartu identitas diri (KTP/SIM/*Passport*). Setelah data calon nasabah sudah lengkap, petugas *Customer Service* menulis nomor nasabah dan nomor rekening tabungan di formulir pembukaan rekening.

Pada tahap yang terakhir petugas *Customer Service* mencetak nomor rekening pada buku TabunganKu dan meminta

calon nasabah untuk tanda tangan di buku TabunganKu, kemudian ditutup dengan label pengaman dan diberi stempel. Buku dan formulir penyetoran diserahkan kepada nasabah dan dipersilahkan ke teller untuk menyetorkan uang.

5) Pembukaan Rekening Tabungan Haji Nawaitu

Tabungan Haji Nawaitu merupakan salah satu produk dana BTN yang diperuntukkan bagi nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji. Kelebihan produk dana ini adalah bebas biaya administrasi.

Dalam pelayanan pembukaan rekening ini petugas *Customer Service* memberikan penjelasan tentang produk dan Tabungan Haji Nawaitu mengenai manfaat dan keuntungan, persyaratan, serta informasi yang meliputi:

- a) Saldo awal penyetoran minimal Rp 100.000,00,
- b) Setoran selanjutnya minimal Rp 10.000,00.

Selanjutnya nasabah mengisi formulir pembukaan rekening, setelah pengisian formulir selesai, petugas *Customer Service* menerima formulir yang telah diisi dan ditanda tangani oleh calon nasabah. Dimana tanda tangan harus sesuai dengan tanda tangan di kartu identitas diri calon nasabah. Untuk melengkapi persyaratan, petugas *Customer Service* juga meminta fotocopy kartu identitas diri (KTP/SIM/Passport). Setelah data calon nasabah sudah

lengkap, petugas *Customer Service* menulis nomor nasabah dan nomor rekening tabungan di formulir pembukaan rekening.

Pada tahap yang terakhir petugas *Customer Service* mencetak nomor rekening pada buku tabungan Haji Nawaitu dan meminta calon nasabah untuk tanda tangan di buku Tabungan Haji Nawaitu, kemudian ditutup dengan label pengaman dan diberi stempel. Buku dan formulir penyetoran diserahkan kepada nasabah dan dipersilahkan ke teller untuk menyetorkan uang.

6) Pembukaan Rekening Giro

Giro merupakan salah satu produk dana BTN yang diperuntukkan bagi nasabah yang menginginkan penarikan dananya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan *cek*, *bilyet giro*, surat perintah pembayaran lainnya.

Dalam prosedur pembukaan rekening giro ini petugas *Customer Service* akan :

- a) Menjelaskan tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk membuka rekening giro kepada nasabah/calon nasabah. Adapun ketentuan yang harus di ketahui oleh calon nasabah, sebagai berikut :

- (1) Jumlah penyetoran awal minimal pertama untuk pembukaan rekening giro dalam rupiah ditetapkan sebagai berikut:

Perorangan minimal sebesar Rp 600.000,00,

Lembaga/ perusahaan minimal sebesar Rp 1.100.000,00.

(2) Setoran selanjutnya tidak ada ketentuan atau bebas.

(3) Bunga giro setiap bulan

Tabel 3. 6
Bunga Giro per Bulan

Saldo	Suku bunga (%)
1 – 5 juta	0
5 – 10 juta	0,75
100 – 500 juta	1,75
>500 juta	2,25
>1 M	2,75

Sumber: BTN Cabang Surakarta

(4) Biaya – biaya pada giro

Tabel 3. 7
Biaya-biaya giro

No	Biaya	Sebesar (Rp)
1	Administrasi	15.000
2	Buku cek/BG	100.000
3	Tolakan kliring	(no SKN) 15.000 (SKN) 125.000
4	Pembatalan Bilyet Giro	5.000
5	Pinalti saldo dibawah saldo minimum	25.000
6	Fee referensi bank	50.000
7	Penutupan	15.000
8	Rekening Koran diluar rekening Koran bulanan	1000/cetakan

Sumber: BTN Cabang Surakarta

Kemudian melakukan pemeriksaan apakah nama calon pemegang tersebut tercantum dalam *Daftar Hitam* penarik *Cek/Bilyet Giro kosong* yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia. Jika tercantum dalam *Daftar Hitam*, selanjutnya dilakukan pemeriksaan apakah nama yang bersangkutan sudah ada dalam daftar rehabilitasi, apabila tidak tercantum berarti yang

bersangkutan belum dapat membuka rekening giro, tetapi bila sudah direhabilitasi maka dapat dilanjutkan ke prosedur berikutnya.

- b) Menanyakan apakah sebelumnya telah menjadi nasabah di BTN atau belum. Jika belum menjadi nasabah, maka calon nasabah tersebut segera didaftar dan diberi *Customer Relation Account Number* (CRAN), namun jika sudah menjadi nasabah, *Customer Service* meminta kode CRAN milik nasabah kemudian dapat dilakukan ke prosedur berikutnya.
- c) Khusus bagi nasabah baru, *Customer Service* meminta nasabah untuk mengisi dan menanda tangani formulir Aplikasi Pembukaan rekening Terpadu (APRT), selanjutnya diperiksa kelengkapan dan kebenaran pengisian tersebut.
- d) Meminta copy identitas diri (KTP/SIM/*Passport*) dan jika rekening yang dibuka atas nama badan hukum harus dilengkapi dengan akte pendirian atau perubahan serta pengesahan dari Departemen Kehakiman bagi perusahaan yang badan hukumnya diatur dalam KUHP maupun UU atas peraturan pemerintah lainnya juga diminta bukti tentang usaha yang dilakukan, seperti Surat Ijin Usaha Perdagangan atau Surat Keputusan dari Pejabat Berwenang.

- e) Meminta surat referensi yang menerangkan bahwa pemberi referensi mengenal calon pemegang rekening. Referensi biasa diberikan oleh sesama nasabah, pejabat bank atau bank lain.
- f) Meminta copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) kepada nasabah, baik untuk rekening perorangan maupun atas nama badan hukum.
- g) Selanjutnya kepada calon pemegang rekening diminta menandatangani syarat-syarat umum bagi pemegang rekening diatas materai dan mengisi serta menandatangani. Kartu Pengenal Tanda Tangan untuk *specimen* atau contoh tanda tangan.
- h) Jika dokumen persyaratan pembukaan rekening telah lengkap, kemudian dimintakan persetujuan pembukaan rekening kepada *Supervisor (Head CS)*.
- i) Setelah persetujuan diperoleh, kemudian melakukan proses pembukaan rekening dikomputer. Dan setelah diperoleh nomor rekening giro untuk nasabah yang bersangkutan, di informasikan kepada nasabah agar segera melakukan setoran awal atau *initial deposit* dengan menggunakan formulir bukti setoran ke teller.
- j) Setelah nasabah menyetor ke teller, kemudian dilakukan pemberian buku cek/giro.

k) Menyimpan semua dokumen nasabah dalam file tersendiri untuk masing - masing nasabah berdasarkan urutan nomor rekening dan menyerahkan kartu pengenalan tanda tangan kepada teller untuk disimpan ditempat tersendiri dan nantinya digunakan untuk verifikasi tanda tangan jika nasabah tersebut bertransaksi.

7) Pembukaan Rekening Deposito Berjangka

Deposito merupakan salah satu produk BTN yang diperuntukkan kepada masyarakat yang menginginkan penarikan simpanannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan BTN.

Perlu diketahui oleh nasabah yang akan membuka rekening deposito berjangka adalah untuk setoran awal minimum untuk perorangan sebesar Rp 1.000.000,00 dan untuk perusahaan/ lembaga sebesar Rp 5.000.000,00 adapun besaran suku bunga deposito per 8 juni 2010 adalah :

Tabel 3. 8
Suku Bunga Deposito

Jangka waktu	Saldo		
	<100 juta	≥100 juta - <1 M	≥1 M
I bulan	6 %	6 %	6,25 %
3 bulan	6 %	6 %	6,25 %

6 bulan	6,25 %	6 %	6,25 %
12 bulan	6,50 %	7 %	6,25 %
24 bulan	6,75 %	7 %	6,25 %

Sumber: BTN Cabang Surakarta

Setiap calon nasabah yang akan membuka deposito berjangka akan dilayani oleh *Customer Service* dengan prosedur sebagai berikut :

- a) Menjelaskan tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk membuka deposito berjangka kepada calon nasabah dan menanyakan apakah sebelumnya telah menjadi nasabah BTN atau belum. Jika belum menjadi nasabah maka calon nasabah didaftar sebagai nasabah dengan diberi CRAN, namun jika sudah menjadi nasabah mintakan kode CRAN milik nasabah kemudian langsung ke prosedur berikutnya.
- b) Jika baru pertama kali menjadi nasabah meminta calon nasabah tersebut itu untuk mengisi dan menanda tangani formulir aplikasi pembukaan rekening terpadu (APRT). Selanjutnya *Customer Service* memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian tersebut.
- c) Selanjutnya kepada calon deposan mengisi dan menandatangani bukti setoran deposito (rangkap 2). Kemudian meminta identitas diri (KTP/SIM/*Passport*) serta akte pendirian, SIUP, TDP, dan NPWP untuk badan usaha. Jika dokumen persyaratan pembukaan deposito telah lengkap,

mintakan persetujuan kepada supervisor untuk dimintakan persetujuan pembukaan deposito berjangka.

- d) Setelah memperoleh persetujuan, maka lakukan proses pembukaan deposito dikomputer. Dan kemudian setelah diperoleh nomor deposito berjangka bagi deposan yang bersangkutan, untuk segera menyetor sebesar nominal deposito dengan menggunakan formulir bukti setoran deposito (rangkap 2) ke Teller.

c. Membantu nasabah melakukan penutupan rekening

1) Penutupan Rekening Tabungan Batara

Dalam pelayanan penutupan rekening Tabungan Batara, pertama-tama petugas *Customer Service* menanyakan kepada nasabah mengenai alasan atau sebab mengapa rekening tersebut ditutup. Kemudian petugas *Customer Service* memberi solusi atas alasan nasabah ingin menutup rekening Tabungan Batara tersebut. Selanjutnya petugas *Customer Service* meyakinkan agar nasabah tidak menutup rekening Tabungan Batara tersebut.

Jika gagal, petugas meminta buku Tabungan Batara dan memantau rekeningnya, dan meminta kartu ATM jika ada. Kemudian petugas *Customer Service* menyerahkan formulir pengambilan kepada nasabah untuk diisi. Setelah pengisian formulir selesai, petugas *Customer Service* meminta kembali

formulir pengambilan tersebut untuk dicocokkan dengan formulir pembukaan rekening sebelumnya.

Setelah semua dicocokkan, petugas *Customer Service* memberi stempel pengambilan habis pada formulir pengambilan. Kemudian formulir pengambilan diserahkan kepada nasabah untuk dibawa ke teller. Pada penutupan rekening tabungan Batara ini, nasabah wajib meninggalkan saldo sebesar Rp 50.000,00

2) Penutupan Rekening Tabungan Batara Prima

Dalam pelayanan penutupan rekening Tabungan Batara Prima, pertama-tama petugas *Customer Service* menanyakan kepada nasabah mengenai alasan atau sebab mengapa rekening tersebut ditutup. Kemudian petugas *Customer Service* memberi solusi atas alasan nasabah ingin menutup rekening Tabungan Batara tersebut. Selanjutnya petugas *Customer Service* meyakinkan agar nasabah tidak menutup rekening Tabungan Batara Prima tersebut.

Jika gagal, petugas meminta buku Tabungan Batara Prima dan memantau rekeningnya, dan meminta kartu ATM jika ada. Kemudian petugas *Customer Service* menyerahkan formulir pengambilan kepada nasabah untuk diisi. Setelah pengisian formulir selesai, petugas *Customer Service* meminta kembali formulir pengambilan tersebut untuk dicocokkan dengan formulir pembukaan rekening sebelumnya.

Setelah semua dicocokkan, petugas *Customer Service* memberi stempel pengambilan habis pada formulir pengambilan. Kemudian formulir pengambilan diserahkan kepada nasabah untuk dibawa ke teller. Pada penutupan rekening tabungan Batara Prima ini, nasabah wajib meninggalkan saldo sebesar Rp 50.000,00.

3) Penutupan Rekening Tabungan Batara Junior

Dalam pelayanan penutupan rekening Tabungan Batara Junior, pertama-tama petugas *Customer Service* menanyakan kepada nasabah mengenai alasan atau sebab mengapa rekening tersebut ditutup. Kemudian petugas *Customer Service* memberi solusi atas alasan nasabah ingin menutup rekening Tabungan Batara tersebut. Selanjutnya petugas *Customer Service* meyakinkan agar nasabah tidak menutup rekening Tabungan Batara Junior tersebut.

Jika gagal, petugas meminta buku Tabungan Batara Junior dan memantau rekeningnya, dan meminta kartu ATM jika ada. Kemudian petugas *Customer Service* menyerahkan formulir pengambilan kepada nasabah untuk diisi. Setelah pengisian formulir selesai, petugas *Customer Service* meminta kembali formulir pengambilan tersebut untuk dicocokkan dengan formulir pembukaan rekening sebelumnya.

Setelah semua dicocokkan, petugas *Customer Service* memberi stempel pengambilan habis pada formulir pengambilan.

Kemudian formulir pengambilan diserahkan kepada nasabah untuk dibawa ke teller. Pada penutupan rekening tabungan Batara Junior ini, nasabah wajib meninggalkan saldo sebesar Rp 10.000,00

4) Penutupan Rekening TabunganKu

Dalam pelayanan penutupan rekening TabunganKu pertama-tama petugas *Customer Service* menanyakan kepada nasabah mengenai alasan atau sebab mengapa rekening tersebut ditutup. Kemudian petugas *Customer Service* memberi solusi atas alasan nasabah ingin menutup rekening TabunganKu tersebut. Selanjutnya petugas *Customer Service* meyakinkan agar nasabah tidak menutup rekening TabunganKu tersebut.

Jika gagal, petugas meminta buku TabunganKu dan memantau rekeningnya, dan meminta kartu ATM jika ada. Kemudian petugas *Customer Service* menyerahkan formulir pengambilan kepada nasabah untuk diisi. Setelah pengisian formulir selesai, petugas *Customer Service* meminta kembali formulir pengambilan tersebut untuk dicocokkan dengan formulir pembukaan rekening sebelumnya.

Setelah semua dicocokkan, petugas *Customer Service* memberi stempel pengambilan habis pada formulir pengambilan. Kemudian formulir pengambilan diserahkan kepada nasabah untuk dibawa ke teller. Pada penutupan rekening TabunganKu ini, nasabah wajib meninggalkan saldo sebesar Rp 20.000,00

5) Penutupan Rekening Tabungan Haji Nawaitu

Dalam pelayanan penutupan rekening Tabungan Haji Nawaitu, pertama-tama petugas *Customer Service* meminta buku Tabungan Haji Nawaitu dan memantau rekeningnya. Kemudian petugas *Customer Service* menyerahkan formulir pengambilan kepada nasabah untuk diisi. Setelah pengisian formulir selesai, petugas *Customer Service* meminta kembali formulir pengambilan tersebut untuk dicocokkan dengan formulir pembukaan rekening sebelumnya.

Setelah semua dicocokkan, petugas *Customer Service* memberi stempel pengambilan habis pada formulir pengambilan. Kemudian formulir pengambilan diserahkan kepada nasabah untuk dibawa ke teller. Pada penutupan rekening tabungan Haji Nawaitu ini, nasabah tidak wajib meninggalkan saldo.

6) Penutupan Rekening Giro

Ada beberapa hal yang menjadi faktor penutupan rekening Giro, antara lain : nama pemegang rekening tercantum dalam *daftar hitam* yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, atas permintaan sendiri, atas perintah Bank Indonesia atau kantor Pusat BTN, pemegang rekening meninggal dunia, saldo rekening giro bersaldo nihil dan tidak ada mutasi selama 1 bulan, rekening giro yang bersaldo dibawah ketentuan saldo minimal dan selama 12 bulan berturut-turut tidak ada mutasi.

Dalam pelayanan penutupan rekening giro, petugas *Customer Service* menerima berkas dokumen perihal penutupan rekening nasabah yang disetujui oleh Pimpinan Cabang. Kemudian petugas *Customer Service* memberitahukan secara tertulis kepada nasabah dan bank menarik kembali sisa blanko cek dan bilyet giro yang masih ada. Hal ini bertujuan untuk menghindari penyalahgunaan dikemudian hari.

Selanjutnya petugas *Customer Service* memindahkan ke rekening perantara yang khusus menampung semua kewajiban kepada nasabah yang rekeningnya ditutup. Jika masih ada *cek* dan *bilyet giro* yang beredar, maka nasabah yang bersangkutan diminta untuk menyediakan dana secukupnya untuk pembayaran bila warkat-warkat tersebut diajukan ke Bank.

Untuk tahap terakhir, petugas *Customer Service* mencatat pada buku register pembukaan dikolom keterangan dengan memberi catatan: “Rekening ditutup tanggal...”. Kemudian petugas membubuhi cek dan bilyet giro yang dikembalikan oleh nasabah dengan cap “Batal”.

7) Penutupan Rekening Deposito Berjangka

Dalam pelayanan penutupan rekening Deposito Berjangka, pertama-tama petugas *Customer Service* menanyakan kepada nasabah mengenai alasan atau sebab mengapa rekening tersebut ditutup. Kemudian petugas *Customer Service* memberi solusi atas

alasan nasabah ingin menutup rekening Deposito Berjangka tersebut. Selanjutnya petugas *Customer Service* meyakinkan agar nasabah tidak menutup rekening Deposito Berjangka tersebut.

Jika gagal, petugas *Customer Service* meminta bilyet kepada nasabah untuk di cocokkan dengan formulir pembukaan rekening Deposito Berjangka tersebut. Namun apabila jangka waktu penarikan deposito itu belum jatuh tempo maka akan dikenakan pinalti, yaitu $\frac{1}{2}$ % dari pokok deposito tersebut.

Kemudian petugas *Customer Service* menyerahkan formulir pengambilan deposito kepada nasabah dan meminta untuk mengisi dan tanda tangan di atas materai. Setelah diisi dan ditanda tangani oleh nasabah, petugas *Customer Service* meminta kembali formulir pengambilan tersebut untuk diberi stempel pengambilan habis. Selanjutnya formulir pengambilan tersebut diserahkan kembali kepada nasabah untuk dibawa ke teller.

d. Menerima keluhan atau komplain dari nasabah

Beberapa keluhan atau komplain yang sering diterima dari nasabah antara lain :

- 1) Antrian yang panjang tetapi kadang ada nasabah lain yang menerobos kedalam antrian.
- 2) Pelayanan yang kurang cepat karena banyaknya antrian dan nasabah tidak sabar menunggu.

3) Mengenai pengambilan uang lewat ATM, terkadang rekening terdebit namun uang tidak dapat keluar. Hal ini dikarenakan sistem dalam mesin ATM tidak *connect*.

Menurut Ibu Isna Afrita Fajarsari (*petugas Customer Service, BTN cabang Surakarta*) bahwa dalam menyikapi keluhan dari para nasabah, *petugas Customer Service* menyelesaikan secara langsung kepada nasabah dengan memberikan penjelasan sampai selesai dan memberikan solusi dari setiap keluhan yang dihadapi nasabah. (*Hasil wawancara, 8 Juni 2010*)

2. Kendala atau hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam melayani nasabah dan solusi untuk mengatasinya.

Dalam melayani nasabah, *Customer Service* dituntut untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan *Customer Service*. Namun, dalam melayani nasabah pada BTN ini *petugas Customer Service* menghadapi kendala. Adapun kendala yang di hadapi oleh *Customer Service*, antara lain:

- a. Ketika *petugas Customer Service* sedang melayani nasabah, seharusnya berkonsentrasi pada satu nasabah yang sedang dilayani dihadapannya. Namun, terkadang ada seorang nasabah yang tiba-tiba datang dan meminta *petugas Customer Service* untuk segera melayani keperluannya. Atau juga ada telepon yang berdering yang membuat *Customer Service* berhenti sejenak melayani nasabah, untuk kemudian mengangkat telepon tersebut.

Maka untuk mengatasi hambatan tersebut petugas *Customer Service* pun terpaksa berhenti melayani nasabah yang ada sedang dilayani dan meminta ijin kepada nasabah tersebut untuk mengangkat telepon sebentar. Atau jika ada nasabah yang meminta segera dilayani, maka *Customer Service* menyarankan agar nasabah tersebut mengambil nomor antrian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- b. Tingkat pendidikan dan usia nasabah yang bervariasi juga terkadang menjadi hambatan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan. Misalnya, pendidikan nasabah yang rendah menyebabkan *Customer Service* harus memberi penjelasan yang berulang-ulang sampai nasabah tersebut mampu menerima penjelasan dari *Customer Service* dengan jelas. Selain itu, usia nasabah yang sudah tua, misalnya pendengaran dan penglihatan yang berkurang ini juga menyebabkan *Customer Service* harus memberikan pelayanan yang lebih dari nasabah lainnya.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, hanya dibutuhkan kesabaran yang lebih dari seorang *Customer Service*.

- c. Hambatan lain yang dihadapi oleh *Customer Service* adalah pada saat sedang melayani nasabah, tiba-tiba atasan sedang memanggil karena ada suatu keperluan.

Solusi untuk menghadapi hambatan tersebut biasanya atasan bersedia menunggu sampai petugas *Customer Service* selesai melayani nasabah yang ada dihadapannya. Setelah selesai melayani nasabah, kemudian

petugas *Customer Service* menghadap kepada atasan, dengan menutup loket bagian *Customer Servicenya*

3. Penilaian *Customer Service* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta.

Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan *Customer Service* kepada nasabah, maka penulis melakukan pengamatan sebagai tolok ukur kualitas *Customer Service* pada BTN Cabang Surakarta. Melalui penyebaran kuesioner, penulis dapat menyimpulkan beberapa pendapat responden mengenai penilaian terhadap *Customer Service* dalam melayani nasabah BTN. Dibawah ini adalah tabel hasil kuesioner pendapat responden terhadap penilaian *Customer Service* BTN cabang Surakarta.

Keterangan:

SB : Sangat Baik

CB : Cukup Baik

TB : Tidak Baik

B : Baik

KB : Kurang Baik

Tabel 3. 9
Penilaian *Customer Service*

No	Pertanyaan	SB	B	CB	KB	TB
1.	Menurut anda, penampilan diri <i>Customer Service</i> bersih, rapi, dan tidak berlebihan, serta mengenakan pakaian kerja yang sesuai dan sopan?	48	69	3	-	-
2.	Menurut anda, <i>Customer Service</i>	52	67	1	-	-

	berbicara dengan sopan dan ramah bila memberi informasi?					
3.	Menurut anda, <i>Customer Service</i> menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah?	48	71	1	-	-
4.	Bagaimana sikap <i>Customer Service</i> dalam memberikan pelayanan kepada nasabah hingga selesai?	55	58	7	-	-
5.	Menurut anda, bagaimana pengetahuan <i>Customer Service</i> tentang produk dan pelayanan perbankan?	45	73	2	-	-
6.	<i>Customer Service</i> melayani nasabah dengan cepat dan tepat, bagaimana menurut anda?	50	62	8	-	-
7.	Bagaimana <i>Customer Service</i> menunjukkan rasa percaya diri dan sikap yang siap melayani/membantu nasabah?	73	44	3	-	-
8.	Bagaimana sikap <i>Customer Service</i> dalam menunjukkan respon positif, perhatian atas permasalahan nasabah?	45	68	7	-	-
9.	Bagaimana <i>Customer Service</i> dalam memiliki kemampuan membangun hubungan baik dan menanamkan kepercayaan pada nasabah?	44	71	5	-	-
10	Dalam melayani nasabah, <i>Customer Service</i> melayani nasabah dengan tidak membedakan SARA, bagaimana menurut anda?	44	73	3	-	-
	Jumlah	504	656	40	-	-

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2010

Tabel 3.10
Proporsi Penilaian *Customer Service*

No	Pertanyaan	SB	B	CB	KB	TB
1.	Menurut anda, penampilan diri <i>Customer Service</i> bersih, rapi, dan tidak berlebihan, serta mengenakan pakaian kerja yang sesuai dan sopan?	40.00 %	57.50 %	2.50%	-	-
2.	Menurut anda, <i>Customer</i>	43.33	55.83	0.83%	-	-

	<i>Service</i> berbicara dengan sopan dan ramah bila memberi informasi?	%	%			
3.	Menurut anda, <i>Customer Service</i> menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah?	40.00 %	59.17 %	0.83%	-	-
4.	Bagaimana sikap <i>Customer Service</i> dalam memberikan pelayanan kepada nasabah hingga selesai?	45.83 %	48.33 %	5.83%	-	-
5.	Menurut anda, bagaimana pengetahuan <i>Customer Service</i> tentang produk dan pelayanan perbankan?	37.50 %	60.83 %	1.67%	-	-
6.	<i>Customer Service</i> melayani nasabah dengan cepat dan tepat, bagaimana menurut anda?	41.67 %	51.67 %	6.67%	-	-
7.	Bagaimana <i>Customer Service</i> menunjukkan rasa percaya diri dan sikap yang siap melayani/membantu nasabah?	60.83 %	36.67 %	2.50%	-	-
8.	Bagaimana sikap <i>Customer Service</i> dalam menunjukkan respon positif, perhatian atas permasalahan nasabah?	37.50 %	56.67 %	5.83%	-	-
9.	Bagaimana <i>Customer Service</i> dalam memiliki kemampuan membangun hubungan baik dan menanamkan kepercayaan pada nasabah?	36.67 %	59.17 %	4.17%	-	-
10	Dalam melayani nasabah, <i>Customer Service</i> melayani nasabah dengan tidak membedakan SARA, bagaimana menurut anda?	36.67 %	60.83 %	2.50%	-	-

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2010

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden di atas, mengenai penilaian *Customer Service* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta, maka dapat di simpulkan beberapa hal, sebagai berikut:

a. Penampilan diri *Customer Service*

Berdasarkan data diatas, dari 120 orang responden tersebut diantaranya 48 responden menilai penampilan diri *Customer Service* sangat baik dan 69 responden menilai baik, dan 3 responden menilai cukup baik. Hasil data menunjukkan bahwa dilihat dari segi pakaian dan penampilan diri *Customer Service* PT. BTN Cabang Surakarta sudah baik dan rapi.

b. Keramahan dan kesopanan dalam berbicara dan memberi informasi

Customer Service dituntut untuk ramah dan sopan dalam melayani nasabah. Dari data diatas 52 responden menilai bahwa keramahan *Customer Service* sangat baik, sedangkan 67 responden menilai baik, dan 1 responden menilai cukup baik. *Customer Service* selalu melaksanakan pedoman senyum, salam, sapa.

c. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti

Menurut hasil data diatas, penggunaan bahasa *Customer Service* dalam berbicara kepada nasabah cukup dapat dimengerti dan dipahami oleh nasabah, hal ini terlihat dari 48 responden menilai sangat baik, sedangkan 71 responden menilai baik, dan 1 responden menilai cukup baik.

d. Sikap dalam memberi pelayanan

Dalam melayani nasabah BTN, 55 responden menilai sikap *Customer Service* sangat baik, sedangkan 58 responden menilai baik, dan 7 responden menilai cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa

pelayanannya sudah memenuhi standart pelayanan, namun perlu ditingkatkan lagi untuk lebih memberi kepuasan kepada nasabah.

e. Pengetahuan tentang produk perbankan

Dalam memberi penjelasan mengenai produk perbankan yang ada pada BTN, nasabah sudah merasa cukup memahami produk BTN yang akan dipilih oleh nasabah. Hal ini ditunjukkan bahwa sebanyak 45 responden menilai *Customer Service* mengenai pengetahuan tentang produk perbankan adalah sangat baik, sedangkan 73 responden menilai baik, dan 2 responden lainnya memberikan penilaian cukup baik.

f. Ketepatan dan kecepatan dalam melayani nasabah

Bedasarkan hasil data yang ada, penilaian terhadap ketepatan dan kecepatan *Customer Service* dalam melayani nasabah mendapat penilaian sangat baik dari 50 responden, 62 responden menilai baik, dan 8 responden lainnya menilai cukup baik. Hal ini dimungkinkan bahwa *Customer Service* dalam memberikan pelayanan terkadang masih ada nasabah yang harus menunggu lama.

g. Kepercayaan diri *Customer Service*

Petugas *Customer Service* tampak tidak ragu – ragu pada saat melayani nasabah. Penilaian responden mengenai kepercayaan diri *Customer Service*, sebanyak 73 responden menilai sangat baik, 44 responden menilai baik, dan 3 responden menilai cukup baik. Dalam hal ini, kepercayaan diri *Customer Service* perlu dipertahankan.

h. Respon positif terhadap nasabah

Menanggapi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, *Customer Service* mendapat penilaian sangat baik dari 45 responden, sedangkan 68 responden menilai baik dan 7 responden lainnya menilai rasa empati *Customer Service* BTN cukup baik.

i. Kemampuan membangun hubungan dengan nasabah

Customer Service dalam hal membangun hubungan baik dengan nasabah, penilaian yang diberikan oleh 44 responden adalah sangat baik, 71 responden memberi penilaian yang baik, dan 5 responden lainnya menilai cukup baik. Hal ini terlihat dalam berbicara dengan nasabah, mereka tampak akrab.

j. Tidak membedakan SARA

Customer Service melayani semua nasabah dengan sebaik – baiknya tanpa membedakan nasabah berdasarkan SARA hal ini membuat sebanyak 44 responden merasa dan menilai bahwa pelayanan *Customer Service* adalah sangat baik, dan sebanyak 73 responden menilai baik, sedangkan 3 responden lainnya menilai cukup baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan penulis secara langsung dilapangan tentang peranan *Customer Service* dalam pelayanan produk dana pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* antara lain memberikan informasi kepada nasabah baik yang datang langsung ke bank maupun lewat telepon, mengenai informasi saldo, tentang produk dana BTN. Selain itu, *Customer Service* juga melayani pembukaan administrasi awal, penutupan rekening, dan membantu nasabah agar melakukan transaksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Kendala yang dihadapi oleh *Customer Service* pada saat melayani nasabah, adalah adanya seorang nasabah yang tiba-tiba datang dan meminta petugas *Customer Service* untuk segera melayani keperluannya, dan juga tiba-tiba ada telepon berdering. Selain itu tingkat pendidikan dan usia nasabah yang bervariasi inilah yang menjadi kendala *Customer Service* dalam melayani nasabah sesuai dengan standart pelayanan, namun karena adanya hambatan tersebut, maka terkadang pelayanan kepada nasabah sejenak terhambat.
3. Penilaian nasabah terhadap *Customer Service*, dapat disimpulkan beberapa pendapat responden dari hasil kuesioner bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah *Customer Service* mendapat penilaian sangat baik sebesar 42%, sedangkan penilaian baik sebesar 55%, dan penilaian cukup baik sebesar 3%.

B. Saran

Berdasarkan permasalahan yang muncul di lapangan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya petugas *Customer Service* BTN Cabang Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada nasabah secara tertib atau berurutan, yaitu mengutamakan nasabah yang datang lebih awal dan yang sedang dilayani, atau melayani nasabah sesuai sistem nomor antrian pada loket *Customer Service*.
2. Jika ada nasabah yang tiba-tiba datang dan meminta untuk segera dilayani, sebaiknya *Customer Service* meminta nasabah tersebut untuk antri sesuai dengan nomor antrian yang berlaku. Dan sebaiknya petugas keamanan atau satpam di BTN dibekali pengetahuan untuk sedikit mampu membantu tugas seorang *Customer Service* supaya pada saat melayani nasabah, *Customer Service* tidak terganggu oleh nasabah lain yang hendak meminta pelayanan segera dari *Customer Service*.
3. Berdasarkan pendapat responden dari hasil kuesioner, penilaian nasabah terhadap *Customer Service* BTN sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi pelayanannya, agar benar-benar sesuai dengan standart pelayanan yang ada pada BTN. Selain itu, sebaiknya

disediakan kotak polling untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh *Customer Service*.

DAFTAR PUSTAKA

- A.B. Susanto. 2001. Manajemen Pemasaran di Indonesia. Salemba Empat: Jakarta
- Kasmir. 2005. Pemasaran Bank . Prenada media: Jakarta
- Lindyana, Rina Mona. 2009. Paras Media Komunikasi Internal Bank BTN. Edisi Agustus, Jakarta: Bank BTN
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat: Jakarta
- Sekaran, Uma. 2006. Research Methods for Business. Edisi keempat. Jakarta: Salmeba Empat
- Seksi SDM. 2009. Agenda. PT. BTN Cabang Surakarta

Seksi SDM. 2010. Struktur Organisasi. PT. BTN Cabang Surakarta

Subagyo, Pangestu. 2003. Statistik Deskriptif. Yogyakarta: BPFE

Tjiptono, Fandy. 2007. Pemasaran Jasa. Banyumedia Publising: Malang

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah

Nama Mahasiswa : Dyan Kusuma

Nomor Induk Mahasiswa : F 3607042

Fakultas : Ekonomi Universitas Sebelas Maret

Jurusan / Program Studi : Diploma III Keuangan Perbankan

Tenaga / Pegawai / Industri : Industri

Alamat : Jl. Slamet Riyadi No. 282 Solo

Judul : Tugas Akhir

TABUNGAN NEGARA (PERSERO) SURAKARTA "

Pembimbing Tugas Akhir : Ariyanto Adhi Nugroho, SE

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini saya buat sendiri
2. Apabila ternyata dikemudian hari diketahui bahwa Tugas Akhir yang saya susun tersebut terbukti merupakan hasil jiplakan/ salinan karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi berupa:
 - a. Sebelum dinyatakan LULUS menyusun ulang Tugas Akhir dan diuji kembali
 - b. Setelah dinyatakan LULUS pencabutan gelar dan penarikan ijasah kersajanaan yang diperoleh

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, Juli 2010

Yang menyatakan



